



## Analisa Tingkat Kepuasan Penggunaan Laboratorium Komputer Menggunakan *Service Quality* pada STMIK Widuri

Andika Purnama<sup>1\*</sup>, Rouli Doharma<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>STMIK Widuri, Jakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Palmerah Barat No. 353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Korespondensi penulis: [21411009@kampuswiduri.ac.id](mailto:21411009@kampuswiduri.ac.id)\*

**Abstract.** *An effective learning process highly depends on the quality of available facilities, including computer laboratories. This study aims to analyze student satisfaction at STMIK Widuri regarding the use of computer laboratories by employing the SERVQUAL method. Data collection methods included interviews, observations, questionnaires, and literature studies, with a total of 54 respondents from the Information Systems and Computer Engineering programs. The results revealed that students reported various issues, such as network disruptions and malfunctioning equipment. The quality of service measurement indicated negative gap values across all dimensions, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, suggesting that the provided services do not meet student expectations. The dimension with the highest average gap was reliability (-0.52) and responsiveness (-0.40), underscoring the need for improvements in laboratory services. This study concludes that the role of laboratory staff is crucial in enhancing student satisfaction by identifying and addressing existing issues. It is hoped that with appropriate improvement efforts, the quality of computer laboratory services can be enhanced, leading to a better learning experience for students and increased satisfaction.*

**Keywords:** *Computer laboratory, Student satisfaction, SERVQUAL, STMIK Widuri.*

**Abstrak.** Proses pembelajaran yang efektif sangat bergantung pada kualitas fasilitas yang tersedia, termasuk laboratorium komputer. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa STMIK Widuri terhadap penggunaan laboratorium komputer menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini diimplementasikan dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Responden penelitian adalah 54 mahasiswa dari program Studi Sistem Informasi dan Teknik Informatika. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa mengeluhkan berbagai masalah, seperti kendala jaringan dan perangkat yang tidak berfungsi dengan baik. Pengukuran kualitas layanan menghasilkan nilai gap negatif di semua dimensi, termasuk tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mahasiswa. Dengan rata-rata nilai gap tertinggi pada dimensi reliability (-0,52) dan responsiveness (-0,40), hal ini menegaskan perlunya perbaikan dalam layanan laboratorium. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran staff laboratorium sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Diharapkan dengan upaya perbaikan yang tepat, kualitas pelayanan laboratorium komputer dapat ditingkatkan, sehingga pengalaman belajar mahasiswa menjadi lebih baik dan kepuasan mereka meningkat.

**Kata kunci:** Laboratorium komputer, kepuasan mahasiswa, SERVQUAL, STMIK Widuri.

### 1. LATAR BELAKANG

Proses pembelajaran yang baik menentukan hasil belajar. Menurut pendapat dari (Ibnu Adam et al., 2015), kualitas proses pembelajaran dapat ditingkatkan dengan bantuan laboratorium. Untuk memungkinkan aktivitas praktik langsung yang berkelanjutan, teknologi ini menjadikan laboratorium komputer sebagai tempat dimana mahasiswa dapat berinteraksi secara bebas tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Laboratorium Komputer merupakan salah satu fasilitas yang diperlukan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di STMIK Widuri.

Sarana dan prasarana yang memadai diperlukan agar proses pendidikan dapat berjalan lancar. Elemen kunci dalam hal ini adalah laboratorium komputer (Shofa et al., 2019). Di era digital ini, perguruan tinggi perlu mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pembelajaran. Salah satu sarana prasarana utama untuk menunjang pembelajaran interaktif dan berbasis teknologi adalah laboratorium komputer. Selain menyediakan akses terhadap sumber belajar digital, laboratorium komputer juga memungkinkan siswa untuk melakukan latihan, simulasi, dan eksperimen secara mendalam. Sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Palmerah Jakarta Selatan, STMIK Widuri menyadari pentingnya fasilitas laboratorium komputer dalam menunjang kegiatan akademik. Dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran dan memenuhi kebutuhan teknologi mahasiswa, STMIK Widuri telah mendirikan laboratorium komputer sebagai salah satu sarana dan prasarana utama dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran.

Laboratorium komputer merupakan fasilitas yang sangat penting dalam proses belajar mengajar perguruan tinggi. Laboratorium komputer tidak hanya menjadi sarana pendidikan saja, namun juga mempunyai peranan strategis dalam mengembangkan keterampilan dan kreativitas mahasiswa. Di laboratorium, Anda dapat mengasah keterampilan Anda sesuai dengan kurikulum yang ditetapkan. Untuk penggunaan laboratorium komputer yang efektif, interaksi yang baik antara mahasiswa, instruktur, peralatan, dan waktu belajar yang tersedia sangatlah penting.

STMIK Widuri merupakan perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Palmerah, Jakarta Selatan dengan dua jurusan: Sistem Informasi dan Teknik Informatika. Sebagai lembaga pendidikan, STMIK Widuri menawarkan berbagai fasilitas untuk kegiatan akademik dan non-akademik, yang merupakan bagian penting dari layanan yang ditawarkan kepada mahasiswa. Salah satu fasilitas utamanya adalah laboratorium komputer, yang menyediakan dukungan terpenting untuk pembelajaran interaktif berbasis teknologi bagi mahasiswa program gelar Sistem Informasi dan Teknik Informatika. Lab ini memungkinkan mahasiswa mengakses sumber belajar, melakukan simulasi, dan mengikuti latihan online. Selain itu, laboratorium komputer memberikan kesempatan kepada dosen untuk menyajikan konten pembelajaran dengan cara yang menarik dan interaktif.

Beberapa permasalahan terkait penggunaan laboratorium komputer masih diungkapkan oleh mahasiswa dan memerlukan perhatian serius serta tindakan yang efektif untuk memastikan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas tersebut (Hidayat et al., 2018). Seperti halnya pada lembaga pendidikan mana pun, pemanfaatan laboratorium komputer di STMIK Widuri penuh dengan tantangan dan permasalahan. Beberapa mahasiswa mungkin mengalami

hambatan teknis, penggunaan perangkat lunak yang tidak memadai, atau ketidaksesuaian antara kebutuhan belajar dan fasilitas yang tersedia. Servqual (kualitas layanan) adalah suatu metode untuk memperkirakan perbedaan (gap) antara kualitas layanan yang diharapkan dan aktual yang diterima. Metode ini mencakup kuesioner untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan. Hasil perhitungan Servqual mengindikasikan jumlah atribut Servqual yang memiliki skor negatif dan positif. (Yasra & Jihad, 2022). Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode SERVQUAL (service quality) dengan penggunaan laboratorium komputer. Metode ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas laboratorium komputer dengan menentukan karakteristik yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Metode Kualitas Layanan (SERVQUAL) juga merupakan cara yang efektif untuk mengukur kepuasan terhadap laboratorium komputer. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penggunaan laboratorium komputer bagi para mahasiswa STMIK Widuri.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau persyaratan orang lain. Memberikan bantuan, informasi, produk atau jasa kepada orang lain untuk menciptakan nilai tambah dan kepuasan. Menurut (Paramitasari, 2016), konsep kualitas pelayanan seringkali sulit dipahami dan bersifat ambigu sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam mendefinisikan hakikat kualitas. Selain itu, tidak selalu mudah bagi konsumen untuk memahami kualitas layanan dan lingkungan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, manajemen universitas harus mampu menerapkan berbagai strategi yang harus diterapkan dan diterapkan secara efektif.

### **Pengertian Service Quality**

Metode Servqual merupakan alat pengukuran kualitas layanan yang dapat digunakan. Nilai Servqual diperoleh dari perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Nilai ini mencerminkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Kualitas suatu produk, baik itu barang maupun jasa, perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya.

Menurut (Pranitasari & Sidqi, 2021) ada 5 dimensi pengukuran pada dimensi SERVQUAL yaitu :

1. Tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.

2. Reliability (keandalan), merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. Responsiveness (daya tanggap), mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan tanggapan yang cepat, ramah, dan proaktif terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan pelanggan.
4. Assurance (jaminan), yaitu menunjukkan kepercayaan, kompetensi, dan kehandalan personel yang terlibat dalam pelayanan. Jaminan juga mencakup faktor-faktor seperti keamanan, kerahasiaan, dan kepastian yang diberikan kepada pelanggan.
5. Empathy (empati), yaitu mencakup kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan, masalah, atau situasi pelanggan.

Servqual mengukur kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Setiap dimensi memiliki perbedaan persepsi dan harapan pengguna yang diperhitungkan ketika mengevaluasi kualitas layanan. Pengukuran servqual memberikan penyedia layanan informasi berharga untuk mengidentifikasi satu atau lebih area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan mereka.

### **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu mengumpulkan informasi dari populasi atau sampel tertentu. Pada saat yang sama, laboratorium komputer STMIK Widuri melakukan penelitian untuk menganalisis dan menghitung statistik dengan metode Service Quality. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, seperti :

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu Teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara melalui interaksi bertanya dan menjawab secara langsung dengan narasumber atau pihak kampus itu sendiri.

2. Metode Observasi

Dalam bagian teknik ini, penulis melakukan observasi langsung dilapangan untuk mempelajari, mengamati dan mengumpulkan data.

3. Kuesioner

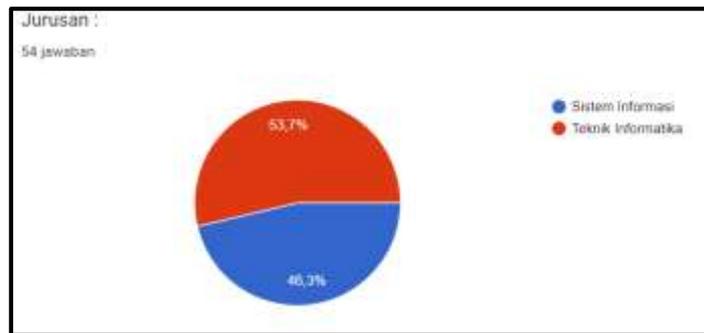
Merupakan metode pengumpulan data dengan cara dibagikan kepada mahasiswa pengguna laboratorium komputer untuk diisi sesuai dengan penilaian mereka terhadap hal-hal yang sudah diungkapkan.

4. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan suatu kegiatan yang didalamnya dikumpulkan informasi-informasi yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian.

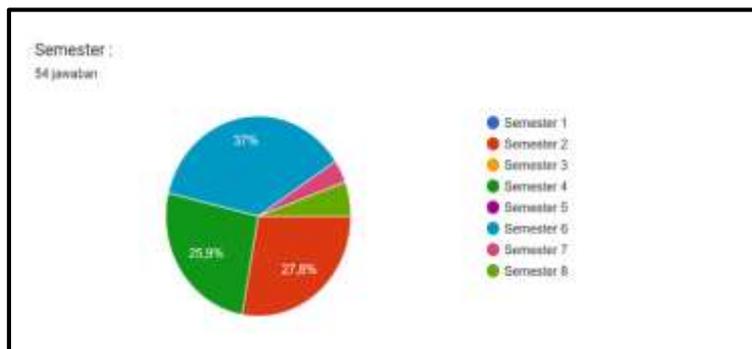
**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini dari survei daring yang diberikan kepada semua mahasiswa STMIK Widuri, sebanyak 54 mahasiswa telah merespons kuesioner tersebut.



**Gambar 1. Hasil Data Responden Jurusan**

Diagram tersebut menggambarkan bahwa 53,7% dari responden berasal dari Program Studi Teknik Informatika, sementara 46,3% berasal dari Program Studi Sistem Informasi.



**Gambar 2. Hasil Data Responden Semester**

Diagram tersebut memperlihatkan bahwa 37% dari responden merupakan mahasiswa semester 6, sementara 27,8% merupakan mahasiswa semester 2, 25,9% merupakan mahasiswa semester 4, 5,6% merupakan mahasiswa semester 8, dan 3,7% merupakan mahasiswa semester 7. Untuk merespon pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner penelitian, penulis merancang sebuah skala pengukuran yang akan dipaparkan dalam tabel berikut :

**Tabel 1. Indikator Skala**

Indikator	Keterangan	Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Setelah responden mengisi kuesioner, penulis mengumpulkan hasilnya dan merangkumnya. Kuesioner ini berisi dua jenis data yaitu data persepsi dan data harapan. Data persepsi mencerminkan penilaian responden terhadap praktikum komputer, sedangkan data harapan mencerminkan ekspektasi responden terhadap praktikum komputer. Setelah mengumpulkan data dari survei online yang dibagikan kepada mahasiswa STMIK Widuri, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi keaslian dan keandalan data dengan menggunakan software SPSS. Perkiraan hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Persepsi**

<b>Kriteria</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel(5%)</b>	<b>Keterangan</b>
A1	837	0,268	Valid
A2	838	0,268	Valid
A3	719	0,268	Valid
A4	829	0,268	Valid
A5	833	0,268	Valid
B1	827	0,268	Valid
B2	804	0,268	Valid
B3	884	0,268	Valid
B4	742	0,268	Valid
B5	842	0,268	Valid
C1	737	0,268	Valid
C2	872	0,268	Valid
C3	906	0,268	Valid
C4	836	0,268	Valid
C5	880	0,268	Valid
D1	878	0,268	Valid
D2	912	0,268	Valid
D3	891	0,268	Valid
D4	840	0,268	Valid
D5	906	0,268	Valid
E1	928	0,268	Valid
E2	931	0,268	Valid
E3	914	0,268	Valid
E4	863	0,268	Valid
E5	852	0,268	Valid

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan**

<b>Kriteria</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel(5%)</b>	<b>Keterangan</b>
A1	822	0,268	Valid
A2	814	0,268	Valid
A3	847	0,268	Valid
A4	845	0,268	Valid
A5	804	0,268	Valid
B1	812	0,268	Valid
B2	858	0,268	Valid
B3	916	0,268	Valid
B4	885	0,268	Valid
B5	838	0,268	Valid
C1	900	0,268	Valid

C2	933	0,268	Valid
C3	939	0,268	Valid
C4	948	0,268	Valid
C5	957	0,268	Valid
D1	934	0,268	Valid
D2	942	0,268	Valid
D3	965	0,268	Valid
D4	914	0,268	Valid
D5	943	0,268	Valid
E1	961	0,268	Valid
E2	921	0,268	Valid
E3	946	0,268	Valid
E4	943	0,268	Valid
E5	938	0,268	Valid

Berdasarkan tabel signifikansi dari 54 responden diperoleh nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,268. Berdasarkan perhitungan pada taraf signifikansi 5%, hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai  $R_{hitung}$  melebihi nilai  $R_{tabel}$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh data respon yang diperoleh dari responden terhadap kuesioner survei memiliki validitas yang tinggi. Setelah melakukan penggabungan data, langkah selanjutnya adalah menghitung bobot kriteria untuk persepsi dan harapan. Berikut adalah rumus perhitungan bobot persepsi yang digunakan adalah (Sinnun et al., 2017).

$$\sum xi = (\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) = \sum SS \times 5 + \sum S \times 4 + \sum CS \times 3 + \sum TS \times 2 + (\sum STS \times 1).....$$

Sedangkan rumus perhitungan bobot harapan adalah :

$$\sum yi = ((\sum ss \times 5) + (\sum s \times 4) + (\sum cs \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1))yi = \sum SS \times 5 + \sum S \times 4 + \sum CS \times 3 + \sum TS \times 2 + (\sum STS \times 1).....$$

Dimana :

$xi$  = jumlah nilai bobot jawaban persepsi variabel ke-i

$yi$  = jumlah nilai bobot jawaban harapan variabel ke-i

SS = jumlah responden yang memilih jawaban sangat setuju

S = jumlah responden yang memilih jawaban setuju

CS = jumlah responden yang memilih jawaban cukup setuju

TS = jumlah responden yang memilih jawaban tidak setuju

STS = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju

Dengan menerapkan rumus perhitungan yang telah diuraikan sebelumnya, dilakukan penentuan bobot kriteria untuk setiap nilai persepsi dan harapan. Berikut adalah hasilnya:

**Tabel 4. Hasil Nilai Bobot Persepsi**

Dimensi	Kriteria	Persepsi					Total
		1	2	3	4	5	
Tangible	A1	2	12	48	76	55	193
	A2	4	18	63	44	45	174
	A3	2	6	66	60	60	194
	A4	2	14	57	56	60	198
	A5	2	16	51	68	50	187
Reliability	B1	4	18	63	44	45	174
	B2	4	8	54	72	50	188
	B3	2	8	42	80	70	202
	B4	4	10	60	60	50	184
	B5	2	6	75	64	40	187
Responsive	C1	3	4	54	80	55	191
	C2	2	12	66	48	60	188
	C3	3	4	60	72	55	194
	C4	3	8	72	52	50	185
	C5	2	6	57	72	60	197
Assurance	D1	4	2	72	72	35	185
	D2	2	8	63	64	55	192
	D3	4	2	72	52	60	190
	D4	2	10	72	48	55	187
	D5	3	4	66	68	50	191
Empathy	E1	2	6	54	76	60	198
	E2	2	8	54	76	55	195
	E3	2	4	57	76	60	199
	E4	3	2	54	76	65	200
	E5	2	2	51	80	70	205

**Tabel 5. Hasil Nilai Bobot Harapan**

Dimensi	Kriteria	Harapan					Total
		1	2	3	4	5	
Tangible	A1	3	10	39	56	95	203
	A2	2	14	39	68	75	198
	A3	4	6	42	60	90	202
	A4	4	4	45	72	75	200
	A5	5	6	45	72	65	193
Reliability	B1	2	10	42	68	80	202
	B2	3	8	36	76	80	203
	B3	3	4	33	80	90	210
	B4	3	8	45	72	70	198
	B5	2	6	45	88	60	201
Responsive	C1	3	2	33	80	95	213
	C2	3	4	36	84	80	207
	C3	3	2	39	76	90	210
	C4	3	2	45	72	85	207
	C5	3	6	36	72	90	207
	D1	3	4	42	72	85	206

Assurance	D2	2	6	39	64	100	211
	D3	4	2	39	68	95	208
	D4	3	4	42	60	100	209
	D5	3	2	36	72	100	213
Empathy	E1	4	2	33	72	100	211
	E2	3	0	39	84	85	211
	E3	3	4	33	80	90	210
	E4	3	2	36	76	95	212
	E5	4	2	36	72	95	209

Setelah dilakukannya pembobotan kriteria, Langkah selanjutnya menghitung nilai rata-rata. Untuk menghitung nilai rata-rata persepsi dan harapan, dapat dilakukan dengan membagi total bobot persepsi dan total bobot harapan oleh jumlah responden secara keseluruhan. Dengan langkah ini akan diperoleh nilai sebagai berikut:

**Tabel 6. Perhitungan Nilai Rata-Rata**

Dimensi	kriteria	Bobot Persepsi	Rata-rata persepsi	Bobot Harapan	Rata-rata Harapan
Tangible	A1	193	3,57	203	3,76
	A2	174	3,22	198	3,67
	A3	194	3,59	202	3,74
	A4	198	3,67	200	3,70
	A5	187	3,46	193	3,57
Realibility	B1	174	3,22	202	3,74
	B2	188	3,48	203	3,76
	B3	202	3,74	210	3,89
	B4	184	3,41	198	3,67
	B5	187	3,46	201	3,72
Responsive	C1	191	3,54	213	3,94
	C2	188	3,48	207	3,83
	C3	194	3,59	210	3,89
	C4	185	3,43	207	3,83
	C5	197	3,65	207	3,83
Assurance	D1	185	3,43	206	3,81
	D2	192	3,56	211	3,91
	D3	190	3,52	208	3,85
	D4	187	3,46	209	3,87
	D5	191	3,54	213	3,94
Empathy	E1	198	3,67	211	3,91
	E2	195	3,61	211	3,91
	E3	199	3,69	210	3,89
	E4	200	3,70	212	3,93
	E5	205	3,80	209	3,87

Setelah menghitung nilai rata-rata Persepsi dan nilai rata-rata Harapan, Langkah selanjutnya adalah menentukan nilai gap:

**Tabel 7. Perhitungan Nilai GAP**

<b>Dimensi</b>	<b>kriteria</b>	<b>Rata-rata persepsi</b>	<b>Rata-rata Harapan</b>	<b>GAP</b>
Tangible	A1	3,57	3,76	-0,19
	A2	3,22	3,67	-0,45
	A3	3,59	3,74	-0,15
	A4	3,67	3,70	-0,03
	A5	3,46	3,57	-0,11
Realibility	B1	3,22	3,74	-0,52
	B2	3,48	3,76	-0,28
	B3	3,74	3,89	-0,15
	B4	3,41	3,67	-0,26
	B5	3,46	3,72	-0,26
Responsive Assurance	C1	3,54	3,94	-0,4
	C2	3,48	3,83	-0,35
	C3	3,59	3,89	-0,3
	C4	3,43	3,83	-0,4
	C5	3,65	3,83	-0,18
	D1	3,43	3,81	-0,38
	D2	3,56	3,91	-0,35
	D3	3,52	3,85	-0,33
	D4	3,46	3,87	-0,41
	D5	3,54	3,94	-0,4
Empathy	E1	3,67	3,91	-0,24
	E2	3,61	3,91	-0,3
	E3	3,69	3,89	-0,2
	E4	3,70	3,93	-0,23
	E5	3,80	3,87	-0,07

Untuk mendapatkan nilai GAP seperti yang disajikan di atas, langkah yang diambil adalah mengurangi nilai median persepsi dari nilai median harapan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa dimensi tangible memiliki nilai gap sebesar -0,03, reliability memiliki nilai gap sebesar -0,15, responsiveness memiliki nilai gap sebesar -0,18, assurance memiliki nilai gap sebesar -0,33, dan empathy memiliki nilai gap sebesar -0,07.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Laboratorium Komputer STMIK Widuri, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada saat ini belum memadai untuk memenuhi harapan mahasiswa, yang mengakibatkan dampak negatif terhadap tingkat kepuasan mereka. Masalah yang dihadapi, seperti seringnya kendala dalam jaringan dan komputer yang sering mengalami eror, menjadi faktor utama yang menghambat pengalaman belajar di laboratorium. Selain itu, hasil evaluasi menunjukkan bahwa semua elemen pelayanan

memiliki nilai gap yang negatif, menegaskan bahwa aspek-aspek tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, peran aktif staff laboratorium sangat penting dalam mencari tahu dan mengatasi masalah yang dihadapi mahasiswa. Dengan upaya untuk meningkatkan komunikasi dan respons terhadap keluhan, diharapkan masalah-masalah ini dapat diminimalisir di masa depan, sehingga pengalaman penggunaan laboratorium komputer dapat diperbaiki dan kepuasan mahasiswa dapat meningkat.

## DAFTAR REFERENSI

- Hidayat, L., Mulyana, M., & Effendy, M. (2018). Membangun kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer. *JAS-PT Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi*, 1(2), 93. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v1i2.87>
- Ibnu Adam, R., Rizal, A., Informatika, T., Ilmu Komputer, F., & Singaperbangsa Karawang, U. (2013). Pelatihan penggunaan laboratorium virtual untuk meningkatkan kualitas pemahaman konsep fisika di SMA Negeri 6 Karawang. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 8(1), 95–98.
- Kamil, M. R., Arzalega, F., Rosalinda, & Sani, A. (2023). Analisis kualitas layanan jaringan internet wifi PT. XYZ dengan metode QoS (Quality of Service). *Jurnal Bidang Penelitian Informatika (JBPI)*, 1(2), 77–87. <https://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi/article/view/107/25>
- Paramitasari, N. (2016). Menggunakan metode Servqual di bagian penerimaan mahasiswa baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. *Jurnal Manajemen Magister*, 2(1), 83–94.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis kepuasan pelanggan elektronik Shopee menggunakan metode e-service quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(2), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Sani, A. (2016). Analisa penjualan retail dengan metode association rule untuk pengambilan keputusan strategis perusahaan: Studi kasus PT. XYZ. *Infotech*, 2(September), 34–50. [https://www.researchgate.net/profile/Asrul-Sani/publication/327680554\\_ANALISA\\_PENJUALAN\\_RETAIL\\_DENGAN\\_METODE\\_ASSOCIATION\\_RULE\\_UNTUK\\_PENGAMBILAN\\_KEPUTUSAN\\_STRATEGIS\\_PERUSAHAAN\\_Studi\\_Kasus\\_PT\\_XYZ/links/5b9e8660299bf13e60373b02/ANALISA-PENJUALAN-RETAIL-DENGA](https://www.researchgate.net/profile/Asrul-Sani/publication/327680554_ANALISA_PENJUALAN_RETAIL_DENGAN_METODE_ASSOCIATION_RULE_UNTUK_PENGAMBILAN_KEPUTUSAN_STRATEGIS_PERUSAHAAN_Studi_Kasus_PT_XYZ/links/5b9e8660299bf13e60373b02/ANALISA-PENJUALAN-RETAIL-DENGA)
- Sani, A., & Wiliani, N. (2019). Faktor kesiapan dan adopsi teknologi informasi dalam konteks teknologi serta lingkungan pada UMKM di Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 5(1), 49–56. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i1.616>
- Sani, A., Wiliani, N., Budiyantara, A., & Nawaningtyas, N. (2020). Pengembangan model adopsi teknologi informasi terhadap model penerimaan teknologi diantara UMKM. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 151–158. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.1055>

- Shofa, R. N., Rachman, A. N., Muhamad, C., & Ramdani, S. (2019). Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana dengan metode service quality di laboratorium informatika teori dan pemrograman dasar Universitas Siliwangi. *Jurnal Siliwangi*, 5(1), 1–7.  
<https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jssainstek/article/view/602>
- Yasra, R., & Jihad, J. (2022). Industri kreatif. *Manajemen Industri Kreatif*, 5(1), 125.  
<https://doi.org/10.36352/jik.v4i02.2>