

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PEMBELAJARAN DARING TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DIMASA PANDEMI COVID-19

Siti Rokhani¹, Peggy Ratna Marlianingrum^{2*}

^{1,2}STIE Muhammadiyah Jakarta,

¹sitirokhani418@gmail.com, ²peggyratna@ymail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic is a new challenge for the world of education, currently higher education institutions (PT) are required to develop creativity and innovation in the use of technology in order to ensure that the learning process can still be conveyed properly. We can see and feel the continuity of the world of education in the future from this pandemic situation, with the help of technology, we can carry out the learning process anywhere and anytime. Higher education has an important responsibility in order to produce human resources who are able to compete in an all-digital industrial era. This makes universities continue to make improvements in terms of service quality, quality of learning, and quality of graduates in order to create a positive image of the college which will have an impact on student satisfaction and increase the productivity of consumer interest in higher education. This research is a quantitative research. The purpose of this study was to determine whether the quality of service and quality of online learning had an effect on student satisfaction during the Covid-19 pandemic, and it is hoped that from this study, it could provide information on online learning methods that were effectively used during this pandemic in improving higher education management Based on this, research has been carried out on 200 samples of respondents (active students) who were used to provide information by distributing questionnaires that were processed with data analysis of validity tests, reliability tests, Average Variance Extracted (AVE), and R square analysis. Based on the results of the analysis and discussion, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on student satisfaction, likewise the quality of online learning also has a positive and significant effect on student satisfaction. Improving the quality of learning with face-to-face learning provides more student satisfaction, to facilitate the absorption of courses.

Keywords: Service Quality, Online Learning, Satisfaction, Students

PENDAHULUAN

Situasi yang terjadi pada akhir-akhir ini terutama setelah munculnya wabah pandemi Covid-19 menyebabkan kompetisi yang semakin tajam dari segala aspek kehidupan yang terjadi. Tak terkecuali dalam dunia pendidikan, pandemi Covid-19 memberikan dampak yang sangat besar bagi institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan lembaga penyedia jasa layanan masyarakat dibidang pendidikan. Sebagai institusi pendidikan tentu wajib melakukan perubahan terutama dari segi mutu atau kualitas yang dimilikinya, pesatnya perkembangan teknologi

semakin memudahkan untuk mengakses informasi sehingga mudah mengetahui tentang mutu dari setiap institusi pendidikan, dapat mengetahui institusi mana yang bermutu tinggi dimata para pengguna jasa pendidikan. Perguruan tinggi dengan konsep penyedia jasa, maka harus berorientasi pada konsumen, memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengambil langkah-langkah pencegahan di lingkungan pendidikan saat pandemi Covid-19 ini membuat Surat Keputusan Bersama Empat menteri yang menyepakati bahwa proses pembelajaran khususnya di jenjang Pendidikan Tinggi wajib diselenggarakan melalui dalam jaringan (daring). Kebijakan ini dikeluarkan untuk mencegah kampus menjadi klaster baru penyebaran Covid-19 dan diharapkan dapat memutus mata rantai penyebaran virus ini.

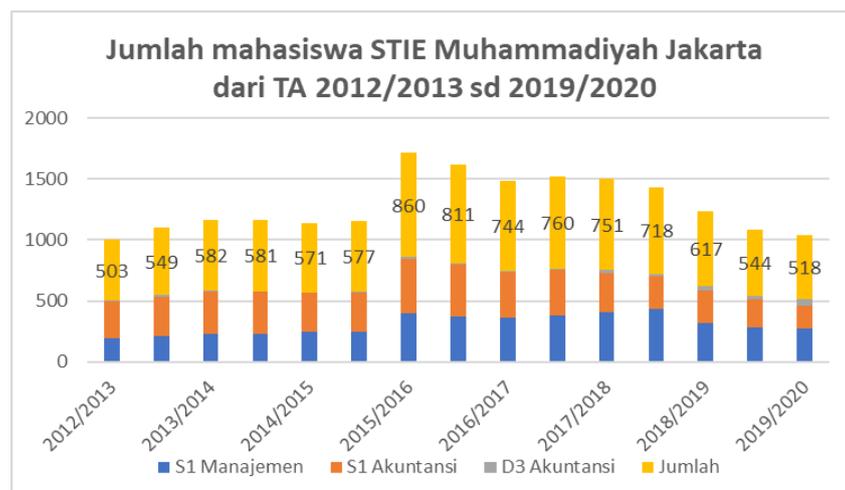
Manajemen perguruan tinggi harus merubah segala proses akademik, dengan tetap mempertahankan mutu akademik diantaranya dalam proses pembelajaran. Proses pembelajaran daring ini berjalan pada skala yang belum pernah terukur dan teruji sebab belum pernah terjadi sebelumnya. Penerapan pembelajaran daring ini tentunya menuntut kesiapan bagi kedua belah pihak, baik itu dari tenaga pendidikan (dosen) maupun dari mahasiswa. Namun penggunaan teknologi juga tak dapat menghindarkan masalah, beberapa masalah yang menghambat terlaksananya efektivitas proses pembelajaran, contohnya adalah keterbatasan teknologi informasi oleh peserta didik dan tenaga pendidik, akses internet yang terbatas serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Berbagai media pembelajaran jarak jauh pun dicoba dan digunakan. Sarana yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran *online* antara lain, *e-learning*, aplikasi zoom, *google classroom*, *youtube* maupun media sosial *whatsapp*. Sarana-sarana tersebut dapat digunakan secara maksimal, sebagai media dalam melangsungkan pembelajaran seperti di kelas. Penggunaan variasi metode pembelajaran bertujuan untuk mengatasi kejenuhan yang mengakibatkan pada kebosanan pada diri mahasiswa, sehingga dalam kegiatan belajar mengajar dapat menumbuhkan keantusiasan, ketekunan serta berperan aktif. Pemilihan metode pembelajaran yang digunakan dosen dalam proses pembelajaran juga berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Kualitas pendidikan saat ini masih menjadi permasalahan mendasar dalam usaha perbaikan mutu sistem pendidikan di Indonesia. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan diantaranya peningkatan kualitas guru dan dosen,

pengembangan sistem pembelajaran, pengadaan bahan ajar dan sarana belajar lainnya, serta penataan organisasi dan manajemen pendidikan. Mutu pendidikan ditentukan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah proses belajar mengajar. Kondisi pembelajaran di perguruan tinggi masih cukup beragam. Sesuai dengan ketentuan dalam peraturan pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan maka pelaksanaan pembelajaran di semua jenjang pendidikan diharapkan diselenggarakan secara interaktif, menyenangkan, menantang, serta memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, mengurangi serangan dari kompetitor institusi sejenis serta meningkatkan citra positif dari perguruan tinggi tersebut.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Jakarta merupakan salah satu organisasi Muhammadiyah yang bergerak dalam bidang pendidikan. STIE Muhammadiyah Jakarta memiliki tiga program studi yaitu S1-Akuntansi, S1-Manajemen dan D3 Akuntansi. Berikut jumlah mahasiswa aktif STIE Muhammadiyah Jakarta dari tahun 2017-2019 disajikan dalam grafik :



Gambar 1
Jumlah Mahasiswa STIE Muhammadiyah Jakarta Tahun 2017-2019

Berdasarkan data tersebut terlihat jelas bahwa telah terjadi fluktuasi dan terjadi penurunan jumlah mahasiswa aktif STIE Muhammadiyah Jakarta dari tahun 2017-2020. (Astuti & Lutfi, 2020) dalam jurnalnya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ibrahim, 2019) dengan judul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, dan variabel kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini penting dilakukan karena belum adanya penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa di masa pandemi Covid-19, dengan menambah kekosongan variabel yang belum diteliti sebelumnya yaitu variabel kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran secara daring.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan masalah penelitian: a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?; b. Apakah kualitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa? Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait penggunaan media dan metode pembelajaran yang tepat dimasa pandemi covid-19 ini, serta mengetahui bagaimana respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan pembelajaran daring yang telah dilakukan, dan bisa dijadikan sumber referensi pihak manajemen instansi pendidikan dalam mengevaluasi dan memperbaiki kualitas dari perguruan tinggi tersebut agar manajemen pengelolaan dapat memberikan kepuasan mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Manajemen Mutu Perguruan Tinggi

Pendidikan pada dasarnya merupakan suatu kebutuhan masyarakat modern. Hal ini mengakibatkan akan tuntutan masyarakat tentang mutu Pendidikan yang tinggi. Artinya, institusi Pendidikan dituntut untuk menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing tinggi dari segi ilmu pengetahuan dan keterampilannya. Hal ini disebabkan karena tuntutan perkembangan zaman yang semakin berubah dalam kehidupan masyarakat.

Sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi, sebuah perguruan tinggi berkewajiban untuk menuntun perkembangan dan perubahan yang terjadi di masyarakat melalui

kegiatan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (Tridarma Perguruan Tinggi) yang bermutu, inovatif dan tanggap terhadap perkembangan serta tantangan lokal maupun global. Untuk mencapai mutu Pendidikan tinggi dibutuhkan adanya kerjasama tim, komitmen yang kuat serta pemikirang yang inovatif.

Jenis-Jenis Layanan di Perguruan Tinggi

Jenis pelayanan pada perguruan tinggi, menurut (Kotler & Fox dalam Tjiptono, 2012:2014) dibagi ke dalam enam dimensi utama, yaitu :

1. Dimensi *quality of instruction* (kualitas pembelajaran) diantaranya kemampuan dosen/instruktur dalam penguasaan materi, menyampaikan materi, keramahannya, objektivitas dalam memberikan nilai, dan sebagainya.
2. Dimensi *academic advising* (bimbingan akademik) berkaitan dengan dosen yang menjadi pembimbing akademik, kesabaran dosen, ketelitian, dan ketersediaan waktu dalam memberikan bimbingan akademik.
3. Dimensi *library resources* (sumber daya pendukung) meliputi ketersediaan laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah, dan sebagainya.
4. Dimensi *extracurricular activity* (aktivitas ekstra kurikuler) meliputi jumlah dan daya tarik berbagai aktivitas ekstra kurikuler, dukungan universitas terhadap kegiatan mahasiswa, dan sebagainya.
5. Dimensi *opportunities to talk with faculty`members* (aspek komunikasi dengan pimpinan/staf universitas) berkaitan dengan aspek kemudahan untuk menghubungi pimpinan/staf pada tingkat universitas, fakultas, jurusan atau program studi.
6. Dimensi *job placement services* (aspek pelayanan administrasi) meliputi kemampuan dan kecepatan staf bagian administrasi pada tingkat universitas, fakultas, maupun jurusan atau program studi, dalam memberikan pelayanan

Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2011) kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Goeth dan Davis yang dikutip (Tjiptono, 2012:51) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa , manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut (Kotler, 2012:284) mengatakan bahwa dalam jasa memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; tangible (bukti fisik), reliable (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati)

Kualitas pembelajaran

Kualitas merupakan suatu mutu atau tingkat baik atau buruknya suatu barang atau jasa. Mariani mengatakan, Kualitas pembelajaran adalah keterkaitan sistemik dan sinergis antara guru, siswa, media pembelajaran serta iklim pembelajaran untuk menghasilkan proses belajar yang optimal dan sesuai dengan tujuan pembelajaran serta kurikulum pembelajaran (Haryati & Rochman, 2012). Kualitas pembelajaran bisa menjadi tolak ukur sejauh mana tingkat keberhasilan atas pencapaian tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Indikator kualitas pembelajaran menurut (Roesminingsih, 2020) dapat dinilai melalui beberapa aspek yaitu : Perilaku pembelajaran pendidik, perilaku siswa, iklim pembelajaran, materi pembelajaran, media dan metode pembelajaran, serta system pembelajaran.

Pembelajaran *Online*

E-Learning merupakan suatu teknologi pembelajaran yang relatif baru di Indonesia. *E-learning* berasal dari kata 'e' yang merupakan 'electronica' dan 'learning' yang berarti pembelajaran. Jadi e-learning berarti pembelajaran dengan menggunakan jasa bantuan perangkat elektronika. E-learning adalah system atau konsep Pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses belajar mengajar. (Allen Michael, 2013) menyatakan bahwa *e-learning* adalah pembelajaran yang disusun dengan tujuan menggunakan system elektronik atau computer sehingga mampu mendukung proses pembelajaran.

Berdasarkan penggunaannya, e-learning diklasifikasikan kedalam dua tipe, yaitu *synchronus* dan *asynchronous*

1. *Synchronus Learning*

Synchronus memiliki arti 'waktu yang sama'. Pembelajaran ini adalah tipe dimana pembelajaran elektronik dilakukan atau dilaksanakan pada saat yang sama antara pengajar dan pelajar. Hal tersebut memungkinkan terjadinya direct interaction atau interaksi langsung antara dosen dan mahasiswa. *Synchronus learning* mengharuskan dosen dan mahasiswa untuk mengakses sistem *e-learning* secara

bersamaan. Tipe ini, hampir sama dengan prosem pembelajaran konvensional atau pembelajaran langsung di ruang kelas, namun kelasnya bersifat virtual dan dengan menggunakan media atau teknologi yang terkoneksi dengan internet. Seperti Aplikasi *Zoom*, *Web Conference*. Kelebihan dari *synchronous learning* ini adalah pelajar dapat mengajukan pertanyaan dan langsung dijawab oleh pengajar, keaktifan dalam sebuah pembelajaran akan terlihat seperti dalam ruangan tatap muka secara langsung.

2. *Asynchronous Learning*

Asynchronous merupakan lawan kata dari *synchronous* yaitu “tidak pada saat yang bersamaan”. Artinya antara dosen dan mahasiswa tidak harus mengakses sistem *e-learning* pada waktu yang bersamaan. Ini mungkin merupakan aspek yang paling fleksibel dari *e-learning*. peserta didik di zona waktu yang berbeda dan tempat yang berbeda sekarang dapat berpartisipasi dalam program yang sama, dan dibahas secara mendalam yang memungkinkan peserta didik untuk memikirkan dan merumuskan tanggapan dengan bijaksana. Contoh penggunaan *asynchronous learning* adalah dengan *website e-learning*, forum diskusi, *Google Classroom* dan *whatsapp Group*. Kelebihan *asynchronous learning* adalah pelajar dapat memilih waktu kapan saja dan dimana sesuai dengan kebutuhan, sedangkan kekurangan *asynchronous learning* ini bisa terjadinya kesalahan pemahaman bahasa ataupun tulisan yang tidak dapat diterima dengan jelas oleh mahasiswa.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya (Sukanti, 2009). Menurut Kotler dalam (Lupiyoadi, 2001:143) bahwa dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan.

Pengembangan Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2014:132) hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Dalam penelitian

ini, hipotesis yang dipakai adalah hipotesis asosiatif (kausal) yaitu untuk menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih.

(Ibrahim, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut juga diungkapkan oleh (Astuti & Lutfi, 2020) bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari landasan teori serta dari penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H(1) : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

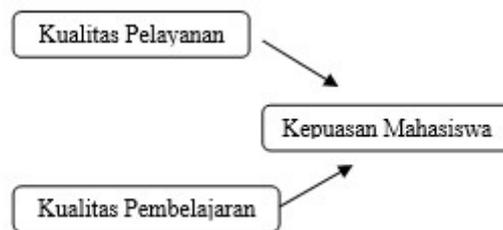
Jika mahasiswa memperoleh kepuasan pembelajaran online maka akan berpengaruh terhadap motivasi dan hasil pembelajaran. (Latip, 2020) dalam jurnalnya mengatakan kepuasan mahasiswa dalam menjalani pembelajaran daring atau pembelajaran jarak jauh. Sejalan dengan Latip, (Rosali, 2020) juga menyatakan dalam jurnalnya bahwa pembelajaran daring dimasa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam belajar dan dinilai cukup efektif jika diterapkan dimasa pandemi Covid-19, namun terdapat beberapa kendala seperti jaringan tidak stabil, kuota internet terbatas dan lain sebagainya. Ini menjadi masukan penting dalam rangka perbaikan di masa yang mendatang. Peranan literasi teknologi informasi dan komunikasi penting dalam pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 ini, terutama jika pandemi Covid-19 masih terjadi maka pembelajaran jarak jauh akan terus dipilih sebagai metode paling aman. Kualitas Pembelajaran daring saat ini menjadi tolak ukur yang penting bagi suatu instansi Pendidikan agar terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pembelajarannya, sehingga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dimasa pandemi Covid-19 ini. Berdasarkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu , maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H(2) : Kualitas Pembelajaran daring berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Kerangka Pemikiran

Perguruan tinggi harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari mahasiswa kepada lembaga yang artinya akan

memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. Layanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah layanan akademik dan kualitas pembelajaran. Layanan akademik dan penggunaan metode pembelajaran menjadi sangat penting karena akan mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa yang berakibat pada keberhasilan akademik mahasiswa, kerangka pemikiran seperti tersaji pada Gambar 2.



Gambar 2
Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menganalisis pengaruh langsung dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Muhammadiyah Jakarta. Sumber data penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner objek penelitian yaitu mahasiswa STIE Muhammadiyah Jakarta. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan metode alternatif analisis dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis *variance*.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel *independent* dan variabel *dependent*. Variabel *independent* (X) terdiri dari :

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kualitas Pembelajaran

Sedangkan variabel *dependent* (Y) dalam penelitian ini yaitu :

Y : Kepuasan mahasiswa

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif dari tahun ajaran 2017 sampai tahun ajaran 2020 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah

Jakarta yang berjumlah 518 Orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dengan menggunakan rumus (Hair et al., 2011). Menurut (Sugiyono, 2010:63) *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dan sampel ini menggunakan rumus perhitungan (Hair et al., 2011) yaitu jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel = jumlah indikator x 5 Jika ada 40 indikator pertanyaan, maka jumlah minimum sampelnya adalah 200 sampel. Maka sampel yang di dapat peneliti adalah 200 responden.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). analisis PLS ini merupakan teknik perbandingan antara variabel dependen berganda dengan variabel independent berganda, Field dalam (Abdillah & Hartanto, 2015:161). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu *inner model* dan *outer model*.

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau outer model digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrument.

1.Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu indikator yang digunakan dalam kuisisioner. Dalam pengujian uji validitas menggunakan *Smart PLS* dilihat pana nilai *Convergent Validity*, yang merupakan nilai *loading* faktor pada variabel-variabel yang diukur. Nilai yang diharapkan $> 0,6$. *Convergent validity* dikatakan valid apabila nilai *loading* 0,5 hingga 0,6 (Ghozali, 2014)

2.Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel (Ghozali, 2012). Suatu variabel dikatakan cukup reliabel bila variabel tersebut mempunyai nilai construct reliability lebih besar dari 0,6. data yang memiliki composite reliability $> 0,6$ yang berarti mempunyai reliabilitas yang tinggi

Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model atau model struktural menggambarkan hubungan kasualitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori, (Abdillah & Hartanto, 2015). Dalam analisis PLS, nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independent terhadap variabel dependen. Jika nilai R^2 semakin tinggi, artinya model penelitian yang diajukan semakin baik, sebaliknya jika nilai R^2 hitung semakin kecil (mendekati nol) maka kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil, dan model yang digunakan semakin lemah menggunakan variasi variabel dependen. R-square adalah koefisien determinasi dengan nilai penilaian 0,67 (kuat), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah) (Ghozali, 2014).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Pembelajaran (X2) terhadap variabel terikat (Y2) yaitu Kepuasan Mahasiswa.

Rumus persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

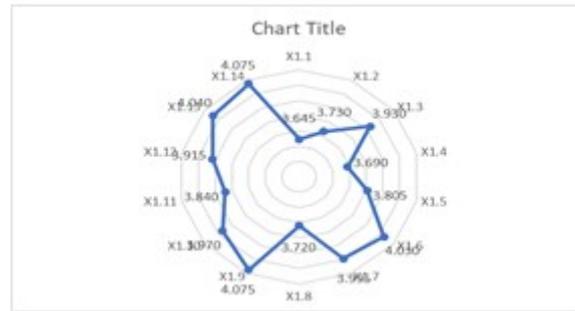
Keterangan :

Y	: Kepuasan
a	: Konstanta
β_1, β_2	: Koefisien Regresi
X1	: Kualitas Pelayanan
X2	: Kualitas Pembelajaran
e	: Standar error

HASIL DAN PEMBAHASAN

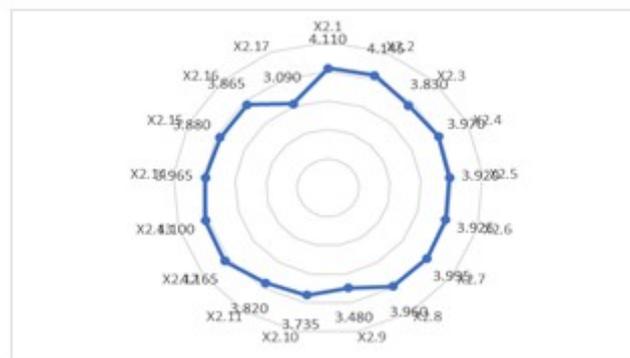
Analisis Deskriptif

Kualitas pelayanan merupakan indikator dalam melihat kepuasan mahasiswa, terutama pelayanan akademik yang dibutuhkan oleh *stake holder* perguruan tinggi. Hasil kualitas pelayanan tersaji pada Gambar 3.



Gambar 3
Grafik Kualitas Pelayanan (X1)

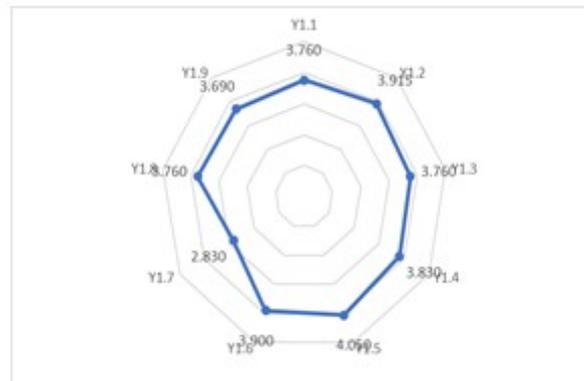
Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan bahwa X1.9 dan X1.14 memiliki nilai *mean* paling besar dibanding indikator yang lainnya yaitu bernilai sebesar 4,075, artinya variabel kualitas pelayanan pada indikator sikap profesionalitas dosen dan adanya penggunaan sistem SIAKAD di website STIEMJ memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Sebaliknya pelayanan bagian akademik dinilai kurang sigap dan cepat (X1.1) dengan nilai terendah yaitu 3,645.



Gambar 4
Grafik Kualitas Pembelajaran (X2)

Berdasarkan Gambar 4 menunjukkan bahwa X2.12 memiliki nilai *mean* paling besar jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang bernilai sebesar 4.165 yang artinya dalam kualitas pembelajaran, jaringan internet pada setiap mahasiswa sangat mempengaruhi kualitas pembelajaran daring. Pada indikator media pembelajaran *e-learning* X2.14 dan X2.15 juga mempunyai nilai *mean* yang cukup besar yaitu 3.880, artinya mahasiswa secara keseluruhan lebih menyukai media pembelajaran menggunakan *e-learning* dan aplikasi Zoom dimasa pandemi Covid-19. Namun

mahasiswa tetap merasakan kesulitan belajar daring karena susah menyerap mata kuliah dengan baik.



Gambar 5
Grafik Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan Gambar 5 menunjukkan indikator Y1.5 memiliki nilai *mean* paling besar yaitu 4.050 artinya indikator metode pembelajaran di STIE Muhammadiyah berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena selalu *up to date*. Mahasiswa lebih merasa puas dengan kuliah tatap muka (*luring*) dibandingkan *online*, dengan nilai terendah yaitu 2,830.

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas dengan ukuran refleksif individual dikatakan valid jika memiliki nilai loading (σ) > 0.5 - 0.6. Penelitian ini menggunakan batas loading faktor 0.6, jika salah satu indikatornya memiliki nilai loading (σ) < 0.6 maka harus di buang atau di drop karena mengindikasikan indikator tersebut tidak cukup baik untuk mengukur variabel laten secara tepat.

Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan cukup reliabel bila variabel tersebut mempunyai nilai *construct reliability* lebih besar dari 0,6. Berikut adalah tabel hasil pengujian reliabilitas pada masing masing variabel penelitian:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.881	0.908	0.587	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0.909	0.923	0.500	Reliabel
Kualitas pembelajaran (X2)	0.901	0.918	0.532	Reliabel

Sumber : Analisis data 2021

Berdasarkan hasil output reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan, kualitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa memiliki *composite realibity* di atas 0.6 dan *cronbachs alpha* di atas 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan pada masing-masing variabel mempunyai reliabilitas yang baik untuk mengukur konstruknya. Begitu juga dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE), variabel kualitas pelayanan, kualitas pembelajaran dan kepuasan dosen memiliki nilai AVE di atas 0.5, dapat dikatakan memiliki *discriminat validity* yang tinggi.

Analisis R-Square Goodness of Fit Model

Goodnes of fit model pada PLS didasarkan pada nilai R-Square. Berikut adalah tabel hasil analisis R-Square:

Tabel 2
Hasil R-Square

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,950161958
R Square	0,902807746
Adjusted R Square	0,901821023
Standard Error	0,171308545
Observations	200

Sumber : Analisis data 2021

Hasil analisis pada tabel diatas menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai *R-Square* (R^2) sebesar 0.902 artinya model kepuasan mahasiswa dipengaruhi

kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran sebesar 90% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model penelitian.

Inner Model (Goodness Of Fit Model) diukur dengan menggunakan nilai *predictive relevance (Q2)* (Wati, 2017:239). Nilai *predictive relevance (Q2)* dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Q2 = 1 - (1 - R^2t)$$

$$Q2 = 1 - (1 - 0,903)$$

$$Q2 = 1 - 0,07$$

$$Q2 = 0,93$$

Besaran $Q2$ memiliki nilai dengan rentang $0 < Q2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 3
Hasil Regresi Linier Berganda

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>
Intercept	-0,489075278	0,099466	-4,91703	1,85E-06
X1	0,767931387	0,187248	4,101147	6,01E-05
X2	0,343745868	0,191609	1,793999	0,074347

Sumber Analisis data 2021

Berdasarkan hasil olah data regresi pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,489 + 0,768X_1 + 0,344X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Mahasiswa

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kualitas Pembelajaran

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dinalisis sebagai berikut :

1. Koefisien Kualitas Pelayanan

Koefisien regresi untuk variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) bernilai positif menunjukkan hubungan yang searah antara X_1 (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Mahasiswa). Nilai koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,768 memiliki arti untuk setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan mahasiswa sebesar 0,768. Begitu pula sebaliknya, dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dalam model regresi adalah tetap atau tidak berubah.

2. Koefisien Kualitas Pembelajaran

Koefisien regresi untuk variabel X_2 (Kualitas Pembelajaran) bernilai positif menunjukkan hubungan yang searah antara X_2 (Kualitas Pembelajaran) dan Y (Kepuasan Mahasiswa). Nilai koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,344 memiliki arti untuk setiap kenaikan kualitas pembelajaran sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan mahasiswa sebesar 0,344.

3. Nilai Konstanta Negatif (-0,489) memiliki arti tidak akan ada kepuasan mahasiswa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas pembelajaran

Tabel 4
Hasil Analisis Hubungan Antar Variabel

Hubungan Antar Variabel	Original Sampel	Sampel Mean	Standar Deviasi	T Statistik	P Value
Kualitas Pelayanan →Kepuasan Mahasiswa	0.428	0.426	0.068	6.306	0.000
Kualitas Pembelajaran →Kepuasan Mahasiswa	0.458	0.463	0.070	6.516	0.000

Sumber Analisis data 2021

Berdasarkan *diagram path* dan *output* pengujian hipotesis diatas, semua indikator pada masing-masing variabel memiliki $t_{\text{statistik}}$ lebih dari 1.64 (t table) untuk pengujian *one tail*, sehingga indikator-indikator tersebut mampu mengukur setiap

konstruknya. Sedangkan untuk menguji hubungan antar variabel (uji hipotesis) , maka digunakan nilai $t_{\text{statistik}}$ dari output Smart PLS yang dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ataupun dengan melihat nilai signifikansinya dari P-Value. Seperti yang tersaji pada Tabel 5.

Tabel 5
Signifikasi Hasil Hubungan Antar Variabel

Pengaruh antar Variabel	Koefisien Parameter	t Statistics	Keterangan
Kualitas Pelayanan →Kepuasan Mahasiswa	0.428	6.306	Signifikan**
Kualitas Pembelajaran →Kepuasan Mahasiswa	0.458	6.516	Signifikan**

Sumber Analisis data 2021

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan uji hipotesis koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0.428 dengan nilai $t_{\text{statistik}}$ 6.306 > 1.64 pada taraf signifikan = 0.05 (5%) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti **Hipotesis 1 diterima**.

Berdasarkan kelima indikator kualitas pelayanan diantaranya tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, terdapat tiga indikator yang paling berpengaruh dalam kepuasan mahasiswa yaitu indikator *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*. Pada indikator *tangible*, bahwa bagian akademik tepat waktu dalam memberikan informasi yang terupdate kepada mahasiswa, tetapi ruang pelayanan akademik dinilai kurang nyaman untuk mahasiswa. Pada indikator *responsiveness*, memiliki nilai yang kurang bagus, mahasiswa merasa bahwa bagian akademik dinilai kurang sigap dan cepat dalam melayani mahasiswa, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa, sehingga dalam indikator *responsiveness* atau daya tanggap, bagian akademik perlu dilakukan peningkatan

pelayanan. Sebaliknya indikator *assurance* pada sikap profesionalitas dosen, memiliki nilai yang tertinggi artinya mahasiswa merasa puas dengan adanya sikap profesionalitas dosen dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang didokumentasikan oleh (Ibrahim, 2019), (Astuti & Lutfi, 2020) bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengaruh kualitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa adalah 0.458 dengan nilai $t_{\text{statistik}}$ sebesar $6.516 > 1.64$ pada taraf signifikan $\alpha = 0.05$ (5%) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti sesuai dengan hipotesis kedua dimana kualitas pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti **Hipotesis 2 diterima**.

Indikator media pembelajaran, dalam proses pembelajaran secara daring memiliki pengaruh positif dan terbesar terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu dengan penggunaan media pembelajaran melalui aplikasi zoom dan website e-learning STIEMJ dianggap paling efektif dan efisien, namun mahasiswa tetap merasakan lebih puas dengan pembelajaran secara tatap muka (luring) dibandingkan online karena susah menyerap mata kuliah dengan baik. Pada indikator metode pembelajaran, mahasiswa merasa puas karena selalu up to date. Dalam proses pembelajaran daring selama masa pandemi covid-19 ini, ada beberapa kendala yang dihadapi mahasiswa diantaranya jaringan internet dan keterbatasan kuota internet. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Latip, 2020) dan (Syarifudin, 2020) menyatakan bahwa kualitas pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa, indikator sikap profesionalitas dosen dan adanya penggunaan sistem SIAKAD di website STIE Muhammadiyah Jakarta. Kualitas pembelajaran

berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa. pada indikator media pembelajaran mahasiswa secara keseluruhan lebih menyukai media pembelajaran menggunakan *e-learning* dan aplikasi Zoom dimasa pandemi Covid-19. Namun mahasiswa tetap merasakan kesulitan belajar daring karena susah menyerap mata kuliah dengan baik. Indikator metode pembelajaran di STIE Muhammadiyah berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena selalu *up to date*. Mahasiswa lebih merasa puas dengan kuliah tatap muka (luring) dibandingkan *online*.

Saran

Kualitas pelayanan harus ditingkatkan terutama pelayanan bagian akademik yang dianggap kurang cepat dalam merespon, tidak sigap. harus meningkatkan komunikasi yang baik terhadap seluruh *stake holder*. Meningkatkan kualitas pembelajaran selama pandemi covid 19 dengan *update* metode pembelajaran.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdillah, & Hartanto. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV Andi Offset.
- Allen, M. (2013). *Michael Allen's Guide to E-Learning*. John Wiley&Son.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 132–144. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.64>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Aquare (PLS) (ke-4)*. Universitas Diponegoro.
- Hair et al. (2011). *Multivariate Data Analysis (Fifth Edit)*. Prentice.
- Haryati, T., & Rochman, N. (2012). Peningkatkan kualitas pembelajaran pendidikan kewarganegaraan melalui praktik belajar kewarganegaraan (Project citizen). *CIVIS*, 2(2).
- Ibrahim, M. (2019). Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Imam, G. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran (ke-13)*. Erlangga.
- Latip, A. (2020). Peran literasi teknologi informasi dan komunikasi pada pembelajaran jarak jauh di masa pandemi Covid-19. *EduTeach: Jurnal Edukasi Dan Teknologi Pembelajaran*, 1(2), 108–116.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (ke-13)*. Salemba Empat.
- Roesminingsih, M. V. (2020). *Jurnal Pendidikan Untuk Semua*. 04, 82–92.
- Rosali, E. S. (2020). Aktifitas Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19

- Di Jurusan Pendidikan Geografi Universitas Siliwangi Tasikmalaya. *Geography Science Education Journal (GEOSEE)*, 1(1), 21–30.
https://www.researchgate.net/publication/340917125_Kendala_Pelaksanaan_Pembelajaran_Jarak_Jauh_PJJ_dalam_Masa_Pandemi/stats
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukanti, S. (2009). Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(1).
- Syarifudin, A. S. (2020). Implementasi Pembelajaran Daring Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkannya Social Distancing. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(1), 31–34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran (ke-3)*. Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Jasa (ke-3)*. Banyumedia.
- Wati, L. N. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Terapan, Aplikasi SPSS, EVIEWS, SmartPLS, dan AMOS*. Percetakan Mujahid.