

## Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Undana Pada Perkuliahan Secara Online dan Faktor Yang Mempengaruhinya

Moses Kopong Tokan<sup>1\*</sup>, I Wayan Sukarjita<sup>2</sup>, Mbing Maria Imakulata<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Pendidikan Biologi, Universitas Nusa Cendana, Indonesia.

<sup>2</sup>Program Studi Pendidikan Fisika, Universitas Nusa Cendana, Indonesia.

\*E-mail: [tokan.moses@staf.undana.ac.id](mailto:tokan.moses@staf.undana.ac.id)

---

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: June 12, 2021

Revised: June 20, 2021

Accepted: June 28, 2021

#### Keywords

Kepuasan mahasiswa,  
Berwujud, keandalan,  
ketanggapan, jaminan,  
empati

### ABSTRACT

Kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online dipengaruhi banyak faktor. Salah satu faktor yang cukup dominan adalah pelayanan dosen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan yang dilakukan oleh dosen yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini adalah survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada mahasiswa. Responden adalah mahasiswa FKIP Undana berjumlah 2,571 dari 9,714 mahasiswa aktif. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi untuk melihat pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi indikator pelayanan dosen dalam dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Semua indikator (variabel) baik secara sendiri-sendiri maupun secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online.

*Student satisfaction with online lectures is influenced by many factors. One of the dominant factors is the service of lecturers. The purpose of this study was to examine student satisfaction with lectures conducted by lecturers which included tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. This research is a survey conducted by distributing questionnaires to students. Respondents were 2,571 students from FKIP Undana from 9,714 active students. Data were analyzed by multiple regression to determine the effect of all independent variables on student satisfaction. The results showed that student satisfaction was influenced by indicators of lecturer service in the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. All indicators (variables) both individually and simultaneously affect student satisfaction with online lectures.*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



---

**How to Cite:** Tokan, M. K., Sukarjita, I. W., Imakulata, M. M. (2021). Analisis kepuasan mahasiswa FKIP Undana pada perkuliahan secara online dan faktor yang mempengaruhinya. *Haumeni Journal of Education*, 1(1), 45-58.

---

### PENDAHULUAN

Pada prinsipnya perkuliahan dapat dilakukan melalui tatap muka (luring atau luar jaringan) dan non tatap muka (daring atau dalam jaringan). Sejak bulan Maret 2020, perkuliahan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Nusa Cendana dilakukan secara daring karena adanya pandemi covid 19. Perkuliahan secara daring memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan perkuliahan online antara lain mahasiswa lebih aktif mencari materi kuliah, waktu perkuliahan lebih singkat, mahasiswa dapat merekam pembelajaran, tempat perkuliahan lebih fleksibel (Wandra, 2020).

Yassin (2020) menyatakan bahwa kelebihan kuliah online adalah hemat biaya transportasi, hemat waktu dan tenaga, lebih santai dan terhindar dari bising. Sementara itu Nengrum, dkk. (2021) menemukan bahwa materi yang sudah diajarkan dapat diberikan kembali.

Dari aspek kekurangan kuliah online, Wandra (2020) mengemukakan tidak semua mata kuliah dilakukan secara online, perkuliahan online membutuhkan kedisiplinan mahasiswa, peralatan pendukung, dan jaringan internet. Yassin (2020) kekurangan kuliah online adalah mahasiswa wajib akses internet, penyampaian dan penerimaan materi tidak maksimal dan terbatasnya interaksi dosen dan mahasiswa.

Berkaitan dengan kelebihan dan kekurangan perkuliahan daring, maka permasalahan yang muncul adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan secara online? Apakah pelayanan dosen dalam perkuliahan online memberikan kepuasan yang tinggi bagi mahasiswa? Apakah sarana dan prasarana pendukung dalam perkuliahan online memberikan kepuasan yang tinggi bagi mahasiswa? Pertanyaan-pertanyaan ini sangat penting untuk dijawab melalui penelitian sehingga dapat diperoleh gambaran seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kamaluddin dan Juhara (2020) mengemukakan bahwa salah satu indikator untuk mengukur kualitas pembelajaran online adalah tingkat kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui 5 dimensi. Kelima dimensi menurut Sukmanasa, dkk. (2017) adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik dan perlengkapan perkuliahan online dan penampilan dosen. *Reliability* berkaitan dengan kehandalan memberikan pelayanan perkuliahan online kepada mahasiswanya. *Responsiveness* merupakan kesediaan dan daya tanggap dosen untuk membantu dan melaksanakan pembelajaran sesuai kebutuhan mahasiswa. *Assurance* berkaitan dengan jaminan kualitas perkuliahan online yang berhubungan dengan perilaku dosen dalam memotivasi, menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa. *Emphaty* berkaitan dengan sikap dosen dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda.

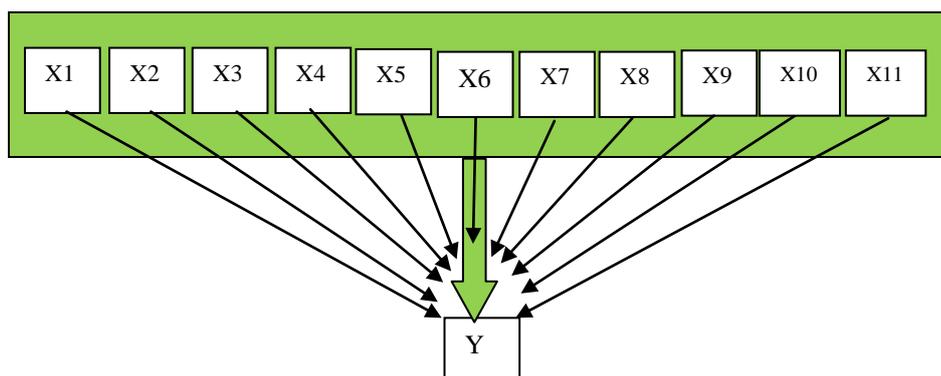
Informasi atau pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online sangat penting dalam menentukan kebijakan organisasi atau Fakultas untuk mendisain program pelayanan pembelajaran online. Berkaitan dengan pertanyaan yang disampaikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah mengkaji 5 dimensi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan dalam lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Nusa Cendana (FKIP Undana). Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh mahasiswa dari 18 program studi yang bernaung dalam FKIP Undana. Total mahasiswa aktif tahun akademik 2020/2021 sebanyak 9.714 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 2.571 orang atau sekita 45% dari total

mahasiswa FKIP Undana. Secara statistik, ukuran sampel ini sudah melebihi ketentuan. Seperti disampaikan Sugiyono (2013), bahwa jumlah populasi 10.000 dengan taraf kesalahan 5%, maka jumlah sampel sekitar 336.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dimana informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (Singarimbun dan Effendi, 1989). Berdasarkan jenis data maka penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dan berdasarkan hubungan fungsional variabel, maka penelitian termasuk dalam penelitian korelasional. Penelitian ini didisain sebagai berikut:



**Gambar 1.** Desain Penelitian Hubungan antar Variabel

Desain Instrumen penelitian meliputi dimensi meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang dijabarkan dalam 11 variabel bebas (X1 – X11) yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online. Instrumen dibuat dalam bentuk skala Likert yang terdiri dari 5 skala dan diintergrasikan dengan google form. Link instrumen ini disebarakan melalui ketua program studi ke group WhatsApp. Data yang terkumpul melalui link google form dianalisis secara deskriptif dan analisis regresi ganda untuk mengetahui pengaruh simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online). Disamping analisis pengaruh simultan, juga dilakukan analisis pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel kepuasan mahasiswa dengan menggunakan analisis t test. Sementara itu kontribusi seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat dikaji berdasarkan nilai koefien determinan R kuadrat.

Model untuk memprediksi pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + \beta_{11} X_{11} + \epsilon_i$$

Dimana Y = Variabel terikat (Kepuasan mahasiswa),  $\alpha$  = konstanta,  $\beta_1$ -11 = koefisien regresi dari variabel bebas X1-X11, X1 – X11 = variabel bebas yang diturunkan dari 5 dimensi kepuasan dan  $\epsilon_i$  = nilai error.

Formula untuk menghitung pengaruh parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

$$thitung = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Dimana  $b_i$  = koefisien regresi variabel bebas ke- i (i = 1 sampai 11) dan  $S_{b_i}$  = Kesalahan baku penduga  $b_i$  (i = 1 sampai 11).

Formula untuk menghitung koefisien determinasi sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{n(a \cdot \sum y + b_1 \cdot \sum yX_1 + b_2 \cdot \sum yX_2) + \dots + b_{11} \cdot \sum yX_{11} - (\sum y)^2}{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}$$

Dimana  $R^2$  = koefisien determinasi,  $a$  = konstanta,  $b_{1-11}$  = koefisien regresi,  $X_{1-11}$  = variabel bebas dan  $Y$  = variabel terikat dan nilai  $R^2$  berkisar antara 0 - 1

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online yang dilakukan oleh dosen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya ditampilkan pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1.** Kategori variabel penelitian (%)

No	Variabel	Kategori (%)				
		5	4	3	2	1
1	Y	50.3	31.6	12.8	2.7	2.7
2	X1	51.5	22.6	15.9	5.5	4.5
3	X2	65.3	21.5	9.2	2.1	1.8
4	X3	26.5	34.9	33.1	4.5	1.1
5	X4	43.1	25.7	20.5	6.9	3.8
6	X5	60.1	23.9	11.9	2.5	1.6
7	X6	80.9	14.2	3.7	0.9	0.3
8	X7	68.6	22.9	6.8	1.1	0.6
9	X8	58.5	30.0	9.3	1.4	0.8
10	X9	59.6	24.3	11.5	3.2	1.4
11	X10	59.0	28.0	10.3	2.2	0.6
12	X11	60.6	28.6	8.7	1.6	0.4

Berdasarkan tabel 1 dapat dikemukakan bahwa lebih dari 50% responden menyatakan sangat baik pada sebagian besar variabel bebas, kecuali variabel X3 dan X4. Deskripsi setiap variabel sebagai berikut:

### *Kepuasan Mahasiswa (Y)*

Tanggapan akhir mahasiswa terhadap aktivitas perkuliahan secara daring yang dilakukan oleh dosen FKIP Undana (tabel 1) menunjukkan bahwa sebagian besar (50,3%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 31,5% responden dan sebanyak 12,6% menyatakan cukup puas. Hanya sebagian kecil (2,7%) responden masing-masing menyatakan rasa kurang puas dan bahkan merasa tidak puas dengan dosen saat pelaksanaan perkuliahan yang dilakukan secara daring.

### *Respon mahasiswa terhadap Frekuensi Dosen dalam mengajukan permasalahan dalam perkuliahan daring (X1)*

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (51,5%) menyatakan bahwa meskipun pembelajaran dilakukan secara daring selama pandemi, dosen selalu mengajukan permasalahan untuk didiskusikan oleh mahasiswa. Sementara itu, sebanyak 22,6% responden menyatakan bahwa dosen sering memberikan masalah untuk didiskusikan secara bersama, Namun demikian, hasil survey juga menunjukkan masih ada sekitar 15,9% responden yang menyatakan dosen jarang memberikan masalah untuk didiskusikan selama perkuliahan, bahkan sebanyak 4,5%

responden menyatakan dosen sama sekali tidak pernah memberikan permasalahan untuk didiskusikan dalam perkuliahan.

***Respon mahasiswa terhadap frekuensi Dosen memberikan jawaban terhadap pertanyaan mahasiswa (X2)***

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar (sebanyak 65,3%) responden mengatakan bahwa dosen selalu memberikan respon atau umpan balik terhadap pertanyaan yang diberikan mahasiswa baik saat perkuliahan maupun saat kegiatan diskusi berlangsung. Namun demikian, masih ada sebagian kecil dosen yakni 1,8% yang menyatakan bahwa dosen tidak pernah memberikan tanggapan atau respon atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat 21,5 % responden yang menyatakan bahwa dosen sering memberikan respon atas pertanyaan dalam perkuliahan, sedangkan yang menyatakan jarang atau kadang-kadang memberikan respon berkisar antara 2,1 hingga 9,2%.

***Respon mahasiswa terhadap volume tugas yang diberikan dosen (X3)***

Hasil survey pada tabel 1 menunjukkan bahwa dosen memberikan tugas kepada mahasiswa didominasi dalam kategori banyak (34,9%) dan kategori cukup banyak mencapai 33,1 persen dan kategori sangat banyak menurut responden mencapai 26,5%. Namun demikian, hasil survey juga menunjukkan bahwa dosen memberikan tugas kepada mahasiswa dalam kategori sedikit (4,5%) hanya sebanyak 1,1% responden yang menyatakan bahwa dosen tidak memberikan tugas dalam perkuliahan.

***Respon mahasiswa terhadap review tugas oleh dosen (X4)***

Hasil analisis pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60,1 %) menyatakan bahwa dosen FKIP Undana selalu memberikan *review* terhadap tugas yang dikerjakan mahasiswa, sementara sebanyak 25,7% responden menyatakan dosen sering memberikan review terhadap tugas yang dikumpulkan mahasiswa. Namun demikian, menurut sekitar 3-7% responden menyatakan bahwa masih ada dosen yang jarang bahkan tidak pernah memberikan review terhadap hasil pekerjaan atau tugas yang dikerjakan mahasiswa. Sedang selebihnya responden menyatakan dosen kadang-kadang saja memberikan *review* terhadap hasil kerja mahasiswa.

***Respon mahasiswa terhadap sikap bersahabat dosen dalam perkuliahan online (X5)***

Hasil survei pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (sebanyak 60,1%) menyatakan dosen sangat bersahabat. Hanya sebagian kecil saja (sebanyak 1,6%) responden yang menyatakan dosen tidak bersahabat dalam berkomunikasi selama perkuliahan daring.

### ***Respon mahasiswa terhadap penguasaan materi ajar (X6)***

Hasil analisis deskriptif pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (sebanyak 80,9%) menyatakan bahwa dosen FKIP Undana sangat menguasai materi perkuliahan sesuai matakuliah yang diampunya, dan hanya 14,2% responden menyatakan dalam kategori menguasai dan 3,7% responden menyatakan dalam kategori cukup menguasai. Namun demikian, masih ada sebagian kecil responden yakni sebanyak 0,3 – 3,7% menyatakan dosen kurang menguasai bahkan tidak menguasai materi perkuliahan.

### ***Respon mahasiswa terhadap kesistematian penjelasan dosen (X7)***

Hasil survei (tabel 1) menunjukkan bahwa dari aspek sistematis dalam menjelaskan materi perkuliahan, sebagian besar responden (68,8%) menyatakan bahwa dosen sangat sistematis menjelaskan materi perkuliahan, dan kategori sistematis dan cukup sistematis dinyatakan oleh sekitar 22,9 dan 6,8%. Namun demikian, masih ada dosen terkategori kurang sistematis bahkan tidak sistematis dalam menjelaskan materi perkuliahan sebagaimana disampaikan oleh sekitar 0,6 hingga 1,1% responden.

### ***Respon mahasiswa terhadap penampilan dosen (X8)***

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (58,5%), dosen berpenampilan sangat menarik ketika mengajar secara online, sedangkan sebanyak 30% responden mengategorikan menarik hingga cukup menarik sebanyak 9,3%. Namun demikian, masih ada penampilan dosen kurang menarik bahkan tidak menarik oleh sebagian kecil (0,8 – 1,4 %) responden.

### ***Respon mahasiswa terhadap penjelasan dan penguatan dosen (X9)***

Berdasarkan hasil survei yang disajikan pada tabel 1, sebagian besar (59,6%) dosen selalu memberikan penjelasan dan penguatan terhadap hasil presentasi mahasiswa, sedangkan sebanyak 24,3% responden menyatakan dosen dalam kategori sering memberikan penguatan dan penjelasan setelah presentasi dan hanya 11,5% responden yang mengategorikan dosen kadang-kadang saja dalam memberikan *reinforcement* terhadap hasil presentasi mahasiswa. Namun demikian, hasil survey juga menunjukkan bahwa masih ada dosen yang jarang bahkan tidak pernah memberikan penjelasan dan penguatan hasil presentasi mahasiswa sebagaimana dikatakan oleh sekitar 1,4 – 3,2% responden.

### ***Respon mahasiswa terhadap penjelasan tugas secara lengkap (X10)***

Hasil analisis pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar (59%) responden menyatakan bahwa dosen memberikan penjelasan dan petunjuk yang sangat lengkap dalam setiap tugas yang diberikan, sementara sebanyak 28% responden menyatakan lengkap dan sebanyak 10,3% responden menyatakan dosen menyertakan penjelasan dan petunjuk yang cukup lengkap saat memberikan tugas kepada mahasiswa. Akan tetapi, masih ada dosen yang terkategori kurang lengkap bahkan tidak lengkap dalam memberikan penjelasan terhadap tugas yang akan dikerjakan mahasiswa, sebagaimana ungkapan sekitar 0,6 hingga 2,2% responden.

**Respon mahasiswa terhadap penggunaan kata-kata yang menyenangkan (X11)**

Hasil analisis pada tabel 1 menunjukkan bahwa dalam berkomunikasi selama proses pembelajaran, sebanyak 60% responden menyatakan dosen menggunakan kata-kata yang sangat menyenangkan dalam pembelajaran, sementara sebanyak 28,6% mengkategorikan menggunakan kata-kata yang menyenangkan serta menggunakan kata-kata yang cukup menyenangkan dikategorikan oleh 8,7% responden. Salah satu hal yang menarik dari hasil survey ini adalah masih ada dosen yang dalam proses pembelajaran menggunakan kata-kata yang kurang menyenangkan dan bahkan tidak menyenangkan, sebagaimana digambarkan oleh 0,4 hingga 1,6% responden.

**Model matematika untuk mengestimasi pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa pada perkuliahan online**

Hasil analisis regresi pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online yang dilakukan oleh dosen di lingkungan FKIP Undana diringkas sebagai berikut:

**Tabel 2.** Ringkasan hasil analisis regresi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

No	N	Analisis I						Analisis II							
		t	Sig	β	F	sig	R	R <sup>2</sup>	t	sig	β	F	sig	R	R <sup>2</sup>
		-	.25	-	173.	.00	.65	.42	-	.27	-	190.	.00	.65	.42
		1.13	9	.14	7	0	3	7	1.10	0	.14	9	0	3	6
				8							4				
1	Y														
2	X1	3.84	.00	.06					3.91	.00	.06				
		0	0	0					2	0	1				
3	X2	2.48	.01	.05					2.27	.00	.05				
		3	3	5					9	6	9				
4	X3	-	.00	-					-	.00	-				
		4.19	0	.07					4.15	0	.06				
											9				
5	X4	2.13	.03	.03					2.36	.01	.03				
		6	3	5					6	8	8				
6	X5	3.28	.00	.06					3.31	.00	.06				
		6	1	8					4	1	8				
7	X6	3.01	.00	.09					3.02	.00	.09				
		5	3	8					5	3	8				
8	X7	3.36	.00	.10					3.47	.00	.10				
		2	1	0					6	1	3				
9	X8	8.80	.00	.23					8.89	.00	.23				
		3	0	4					2	0	6				
10	X9	1.09	.27	.02											
		8	2	3											
11	X1	8.65	.00	.21					8.87	.00	.22				
		0	6	0	7				0	0	1				
12	X1	5.48	.00	.15					5.66	.00	.16				
		1	9	0	6				8	0	0				

Berdasarkan data pada tabel 3 ini maka model matematika untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

$$Y = -0,148+0,060X_1+0,055X_2-0,069X_3+0,035X_4+0,068X_5+0,098X_6+0,100X_7+0,234X_8+ 0,023X_9+0,217X_{10}+0,156X_{11} \text{ (I)}$$

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $X_9$   $0,272 > 0,05$  atau respon mahasiswa terhadap penjelasan dan penguatan dosen tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online yang dilakukan oleh dosen. Oleh sebab itu variabel ini dikeluarkan dari model matematika. Hasil analisis regresi setelah variabel  $X_9$  dikeluarkan sebagai berikut:

$$Y = -0,144 + 0,061X_1 + 0,059X_2 - 0,069X_3 + 0,038X_4 + 0,068X_5 + 0,098X_6 + 0,103X_7 + 0,236X_8 + 0,221X_{10} + 0,160X_{11} \text{ (II)}$$

Model matematika II ini yang digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan perkuliahan online yang dialami oleh mahasiswa.

### ***Pengaruh simultan variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa***

Hasil analisis data (tabel 2) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 173.7 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa semua variabel secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online

Kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan dipengaruhi banyak faktor. Sukmanasa, dkk. (2017) mengemukakan ada 5 dimensi kepuasan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hal yang sama disampaikan oleh Rohmantara dan Rebecca (2017) bahwa kepuasan meliputi 5 dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingannya, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Selanjutnya Sukanti (2019) mengemukakan bahwa dimensi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dilihat dari perpustakaan, laboratorium, sikap karyawan terhadap mahasiswa dan dokumentasi yang baik. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa 81.8% mahasiswa FKIP Undana menyatakan sangat puas dan puas terhadap pembelajaran online yang dilakukan oleh dosen. Hal ini berarti sumberdaya dosen memberikan andil yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Sebagaimana hasil penelitian Encabo (2011) di Philipina bahwa kualitas sumberdaya akademik menjadi satu-satunya indikator untuk memprediksi kepuasan diantara mahasiswa.

Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang diukur memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan layanan akademik dosen. Kepuasan berkaitan dengan suasana hati ketika seseorang membandingkan fakta dengan harapan. Ketika mahasiswa mengharapkan agar perkuliahan online dapat berjalan dengan baik dan berdasarkan pengalaman langsung bahwa dosen memberikan perkuliahan dengan baik maka kesesuaian antara harapan dan fakta ini yang membuat mahasiswa merasa puas terhadap perkuliahan online. Apabila kinerja perkuliahan online dibawa harapan maka mahasiswa akan merasa tidak puas, sementara kinerja sesuai dengan harapan bahkan melampaui harapan maka mahasiswa akan merasa puas dan sangat puas.

### ***Pengaruh parsial terhadap kepuasan mahasiswa***

- 1) Pengaruh frekuensi dosen mengajukan permasalahan terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung 3.912 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ ,

sehingga disimpulkan bahwa keseringan dosen dalam mengajukan permasalahan untuk dibahas dalam perkuliahan online memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online. Pengajuan permasalahan untuk dibahas merupakan kesediaan dan daya tanggap dosen (responsiveness) dosen untuk membantu dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memecahkan masalah. Salah satu bentuk pembelajaran yang diharapkan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang berbasis SCL adalah pembelajaran *Problem Based Learning (PBL)*. Implementasi sederhana dari PBL adalah dosen memberikan permasalahan untuk dipecahkan bersama oleh mahasiswa. Selain untuk meningkatkan keterampilan berpikir kritis mahasiswa, bentuk PBL diharapkan dapat menumbuhkan keterampilan kolaboratif, komunikasi, kreativitas dan kemampuan berpikir kritis mahasiswa. Osman dan Saputra (2019) menjelaskan bahwa metode pengajaran yang digunakan oleh dosen dapat dilihat sebagai indikator kualitas program yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal yang sama dikemukakan oleh Djudin (2018) kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi kemampuan dosen menggunakan metode pembelajaran yang sudah dijanjikan. Selanjutnya Idris dan Djafar (2019) menjelaskan bahwa perkuliahan dengan metode, teknik, dan media pembelajaran yang bervariasi menentukan kepuasan mahasiswa. Dalam membahas permasalahan terjadi interaksi antar mahasiswa dan antara mahasiswa dengan dosen. Ketika dosen mengajukan permasalahan mahasiswa merasa bahwa dosen menyediakan waktu untuk membahas bersama permasalahan serta memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Kesediaan dan respon yang diberikan dosen akan menimbulkan rasa puas bagi mahasiswa. Seperti disampaikan Amoako dan Asamoah-Gyimah (2020) bahwa kepuasan siswa secara signifikan terkait dengan layanan seperti pemberian pengetahuan yang inovatif, dan kesediaan dosen untuk menawarkan bantuan setiap saat kepada mahasiswa. Hal senada disampaikan oleh Khamaludin dan Juhara (2020) bahwa dimensi responsiveness dapat dilihat dari kesediaan dosen untuk diskusi dan membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.

## 2) Pengaruh respon dosen atas pertanyaan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung 2.279 dengan signifikansi  $0.006 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa respon dosen terhadap pertanyaan mahasiswa memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online. Respon dosen terhadap pertanyaan mahasiswa merupakan salah satu dimensi kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam perkuliahan online. Hal ini didukung oleh Amoako dan Asamoah-Gyimah (2020) bahwa kepuasan siswa secara signifikan terkait dengan adanya umpan balik atas pembelajaran mahasiswa. Khamaludin dan Juhara (2020) responsiveness dapat diwujudkan melalui ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa. Richardson dan Swan (2003) menyimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dengan instruktur ditentukan oleh interaksi antara

mahasiswa dengan dosen. Sementara itu, Gray dan DiLoreto (2016) memberikan penekanan tentang kepuasan pada indikator interaksi. Perkuliahan harus memberikan peluang pada mahasiswa untuk berinteraksi satu sama lain dan juga dengan instruktur yang hadir. Sebagai bentuk interaksi dua arah antara dosen dengan mahasiswa, maka dalam perkuliahan daring dosen juga memberikan respon atas pertanyaan ataupun tanggapan mahasiswa atas hasil diskusi ataupun terhadap materi yang disajikan dosen. Respon dosen terhadap pertanyaan mahasiswa sangat penting bagi terciptanya suasana komunikasi yang kooperatif dan kolaboratif dalam proses pembelajaran yang berkualitas.

3) Pengaruh volume tugas yang diberikan dosen terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung -4.15 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa volume tugas yang diberikan dosen kepada mahasiswa memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online. Pemberian tugas kepada mahasiswa merupakan salah satu bentuk bantuan yang diberikan oleh dosen agar mahasiswa dapat meningkatkan pengetahuan, ketrampilan maupun sikap. Hal ini merupakan kesediaan dan daya tanggap dosen untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Tugas, baik dalam bentuk tugas terstruktur maupun mandiri merupakan salah satu komponen penilaian dalam menentukan Nilai Akhir (NA) dari sebuah matakuliah selain Ujian Tengah Semester (UTS), Ujian Akhir Semester (UAS), *Soft skill* dan Praktikum (jika ada). Oleh karena itu, memberi tugas merupakan salah satu kewajiban yang dilakukan dosen selama proses perkuliahan.

4) Pengaruh review tugas oleh dosen terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung 2.366 dengan signifikansi  $0.018 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa review tugas oleh dosen memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online. Review tugas merupakan salah satu bentuk dimensi responsiveness yang diperlihatkan oleh dosen. Salah satu kewajiban dosen terkait tugas yang dikerjakan mahasiswa adalah *me-review* pekerjaan yang dikumpulkan mahasiswa. Hal ini penting dilakukan oleh dosen sebagai bentuk pemberian umpan balik (*feedback*) terhadap hasil pekerjaan mahasiswa. Selain bertujuan untuk memberikan perbaikan terhadap apa yang dikerjakan mahasiswa, *me-review* hasil tugas mahasiswa juga bertujuan untuk memberikan penguatan (*reinforcement*) terhadap konsep-konsep materi kuliah yang tercermin dari hasil pekerjaan tugas mahasiswa. Sulastri (2016) menjelaskan bahwa dimensi responsiveness berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan dosen membantu mahasiswa dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan waktu pelayanan, dan memberikan jasa secara cepat.

5) Pengaruh sikap bersahabat dosen terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung 3.314 dengan signifikansi  $0.001 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa sikap bersahabat dosen terhadap mahasiswa memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online. Sikap bersahabat dosen dalam perkuliahan online merupakan salah satu dimensi empathy. Sikap dosen bersahabat

dalam memberikan pelayanan sepenuh hati akan memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Amoako dan Asamoah-Gyimah (2020), mengemukakan bahwa sifat tidak bersahabat antara mahasiswa-dosen dan infrastruktur universitas yang buruk menjadi penyebab ketidakpuasan. Khamaludin dan Juhara (2020) menekankan dimensi *emphaty* pada kemudahan dosen dihubungi, dosen memahami kesulitan dan kebutuhan mahasiswa, dosen bersikap terbuka dan kooperatif.

Perkuliahan daring yang dilaksanakan oleh dosen FKIP Undana tentunya berdampak pada pola dan bentuk interaksi atau komunikasi yang berbeda antara dosen dan mahasiswa dibandingkan dengan ketika perkuliahan dilakukan secara tetap muka. Meskipun demikian, komunikasi antara dosen dan mahasiswa masih berada dalam kerangka normatif yang sangat bersahabat.

6) Pengaruh penguasaan materi ajar terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai *t* hitung 3.025 dengan signifikansi  $0.003 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa penguasaan materi ajar oleh dosen memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online. Penguasaan materi ajar merupakan dimensi *reliability* terhadap kepuasaan mahasiswa. Penguasaan materi merupakan keandalan dosen dalam memberikan pembelajaran kepada mahasiswa. Salah satu kompetensi yang wajib dimiliki oleh seorang dosen adalah kompetensi *professional*. Dosen secara *professional* harus menguasai materi sesuai bidang kompetensinya. Hasil penelitian Muhsin, dkk. (2020) membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tata kelola universitas, kualitas pengajaran dosen universitas dan kepuasan mahasiswa. Kualitas dosen dapat dilihat dari penguasaan materi pada saat mengajar. Sulastri (2016) secara *explicit* menekankan dimensi *reliability* pada keandalan dosen dalam memberikan pelayanan. Penguasaan materi merupakan salah bentuk keandalan dosen.

7) Pengaruh kesistematiskan penjelasan dosen terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai *t* hitung 3.476 dengan signifikansi  $0.001 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa penjelasan dosen secara sistematis memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online.

Kesistematiskan penjelasan dosen merupakan bentuk *reliability* atau keandalan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Setiap dosen memiliki ciri khas sesuai karakter masing-masing dalam menjelaskan materi perkuliahan. Apalagi dalam perkuliahan daring, keterampilan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan antara lain dipengaruhi oleh keterampilan dalam membangun komunikasi yang efektif antara dosen dengan mahasiswa. Sebab komunikasi yang efektif akan menentukan keberhasilan pembelajaran. Salah satu indikator komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang terpolada dan sistematis. Demikian pula halnya dengan keterampilan menjelaskan yang pada hakekatnya merupakan bentuk komunikasi interaktif antara dosen dengan mahasiswa dalam perkuliahan sangat mempengaruhi keberhasilan dalam pencapaian Capaian Pembelajaran Matakuliah (CPM). Penjelasan yang terpolada dan sistematis akan memudahkan mahasiswa dalam memahami materi perkuliahan yang secara tidak langsung akan lebih efektif dalam pencapaian CPM. Djudin

(2018) menekankan bahwa dimensi reliability terwujud melalui kemampuan dosen dalam memberikan penjelasan yang akurat. Disamping akurat, dosen harus mampu memberikan penjelasan secara sistematis. Kedua aspek ini akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

8) Pengaruh penampilan dosen terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung 8.892 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa penampilan dosen memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online.

Penampilan dosen merupakan salah satu indikator dari dimensi tangible. Penampilan dosen yang menarik pada saat perkuliahan online memberikan rasa puas bagi mahasiswa. Meskipun pembelajaran dilaksanakan secara daring, namun interaksi antara dosen dengan mahasiswa secara visual melalui media online tetap dilakukan. Dimensi tangible meliputi sarana dan perkuliahan, penampilan dosen dan ketepatan waktu perkuliahan (Kamaludin dan Juhara, 2020). Arambewela dan Hall (2009) juga menemukan bahwa gaya mengajar dari dosen sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

9) Pengaruh penjelasan tugas secara lengkap terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung 8.870 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa penjelasan tugas secara lengkap oleh dosen memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online.

Penjelasan lengkap terhadap tugas yang diberikan oleh dosen merupakan salah satu jaminan kualitas yang berhubungan dengan perilaku dosen. Tugas yang diberikan dosen kepada mahasiswa beragam bentuknya. Selain dalam bentuk penyelesaian soal-soal yang umumnya diberikan kepada matakuliah sains, matematika dan teknik, tugas juga dapat diberikan dalam bentuk aplikasi materi dalam kehidupan masyarakat seperti studi kasus, proyek, analisis dalam bentuk makalah dan masih banyak bentuk tugas lainnya. Agar tugas dapat dikerjakan oleh mahasiswa baik, benar dan berkualitas maka dosen wajib memberikan penjelasan serta petunjuk yang sistematis terkait tugas yang diberikan.

10) Pengaruh penggunaan kata-kata yang menyenangkan terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung 5.668 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa penggunaan kata-kata yang menyenangkan oleh dosen memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan online.

Penggunaan kata-kata yang menyenangkan dalam perkuliahan merupakan salah satu bentuk perhatian dosen terhadap mahasiswa. Mahasiswa memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting dalam proses pembelajaran. Dalam komunikasi terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh pengirim pesan (dosen) dan penerima pesan (mahasiswa) yaitu mendengarkan, berbicara, dan melakukan pengamatan. Komunikasi yang baik akan menjalin hubungan yang harmonis antara dosen dengan mahasiswa selama proses pembelajaran, yang secara tidak langsung akan berdampak pada terciptanya suasana pembelajaran yang efektif dan menyenangkan. Penggunaan kata-kata yang menyenangkan sangat mempengaruhi suasana psikologi

mahasiswa. Mahasiswa akan merasa dihargai sehingga mereka dapat mengikuti perkuliahan dengan suasana psikologis yang menyenangkan. Hal ini akan menimbulkan kepuasan bagi mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh dosen. Kontribusi lingkungan psikologis terhadap kepuasan mahasiswa dikemukakan oleh Amoako dan Asamoah-Gyimah (2020), bahwa lingkungan psikologis dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa. Selanjutnya Stukalina (2014) menemukan bahwa pengorganisasian sumber daya pendidikan ke dalam teknologi, instruksional dan psikologis menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan.

### ***Kontribusi Semua Variabel Bebas terhadap Kepuasan Mahasiswa***

Kontribusi semua variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan nilai koefisien determinasi atau R kuadrat. Hasil analisis seperti ditampilkan pada tabel 2, terlihat bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0.426. Berdasarkan angka ini maka disimpulkan bahwa kontribusi semua variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 42.6%. Hal ini berarti sisanya sebesar 100.00 – 42.6% atau 57.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka disimpulkan temuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online yang dilakukan oleh dosen secara simultan dipengaruhi oleh frekuensi dosen mengajukan masalah untuk dibahas dalam perkuliahan, respon dosen terhadap pertanyaan mahasiswa, volume tugas yang diberikan oleh dosen, review tugas oleh dosen, sikap bersahabat dari dosen, penguasaan materi ajar oleh dosen, kesistematiskan penjelasan dosen, penampilan dosen, adanya penjelasan dan penguatan yang diberikan oleh dosen, penjelasan tugas secara lengkap, dan penggunaan kata-kata yang menyenangkan pada saat perkuliahan online.
2. Variabel-variabel yang disebutkan pada point 1 kesimpulan, secara parsial memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online yang diberikan oleh dosen. Hanya satu variabel yang tidak memberikan pengaruh yakni adanya penjelasan dan penguatan yang diberikan oleh dosen pada saat perkuliahan online.
3. Kontribusi semua variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online sebesar 42,6%.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amoako, I. and Asamoah-Gyimah, K. (2020). Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities In Ghana. *South African Journal of Higher Education*, 34(5), 61–72. <https://dx.doi.org/10.20853/34-5-4252>
- Arambewela, R. and J. Hall. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asian Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), 555–569.
- Djudin, T. (2018). The effect of teaching method and lecture program on students' satisfaction rates and academic achievement. *Journal of Education, Teaching and Learning*, 3(1), 121-128.

- Encabo, H. C. (2011). Canonical correlation analysis of student perception on instructional quality and satisfaction. *JPAIR Multidisciplinary Journal*, 6, 1–16.
- Gray, J.A. and DiLoreto, M. (2016). The effects of student engagement, student satisfaction, and perceived learning in online learning environments. *NCPEA International Journal of Educational Leadership Preparation*, 11(1), 1-20.
- Idris, R. dan Djafar, H. (2019). Analisis kepuasan mahasiswa ditinjau dari kinerja dosen dan fasilitas pembelajaran. Studi kasus pada mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar *Jurnal Idaarah*, 3(2), 301-312.
- Kamaludin dan Juhara, S. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Terhadap Kinerja Pembelajaran Online. *Proceeding Seminar Nasional Efisiensi Energi untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional 2020: SNEEMO*, 24-27. Jakarta.
- Muhsin, S., A. Nurkhin, H. Pramusinto, N. Afsari and A. F. Arham. 2020. The relationship of good university governance and student satisfaction. *International Journal of Higher Education* 9(1).
- Nengrum, T.A., Solong, N.P., & Iman, M.N. (2021). Kelebihan dan Kekurangan Pembelajaran Luring dan Daring dalam Pencapaian Kompetensi Dasar Kurikulum Bahasa Arab di Madrasah Ibtidaiyah 2 Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Pendidikan*, 30(1), 1-12.
- Osman, A. R. and R. S. Saputra. (2019). A pragmatic model of student satisfaction: A viewpoint of private higher education. *Quality Assurance in Education*, 27(2), 142–165.
- Richardson, J. C., & Swan, K. (2003). Examining social presence in online courses in relation to students' perceive learning and satisfaction. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 7(1), 68-88.
- Sukanti. 2009. Analisis kepuasan mahasiswa program studi pendidikan akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(1), 23 – 34.
- Sukmanasa, E., Novita, L., Sundari, F.S. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *PEDAGONAL*, 1(2).
- Sulastri, T. (2016). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan "Optimal"*, 10(2), 167-184.
- Wandra, A. (2020). Kekurangan dan Kelebihan Kuliah Online. (Online). Tersedia di: <https://osc.medcom.id/community/kekurangan-dan-kelebihan-kuliah-online-988>. Diakses Tanggal 19 Juni 2021.
- Yassin, A.B. (2020). Kelebihan dan kekurangan kuliah daring. (Online). Tersedia di: <https://pustaka.unand.ac.id/component/k2/item/231-kuliah-online-daring>. Diakses Tanggal 19 Juni 2021.