



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
DALAM SISTEM PERKULIAHAN PADA MASA COVID-19
DI ITB STIKOM BALI

Oleh

Kadek Enny Rusmala Dewi¹, I Made Candiasa², Gede Indrawan³

^{1,2,3}Ilmu Komputer, Universitas Pendidikan Ganesha

Email: ¹rusmalaenny638@gmail.com, ²candiasaimade@undiksha.ac.id,
³gindrawan@undiksha.ac.id

Abstract

This research aims to identify the significant factors that contributes on students' satisfaction in the lecturing system in terms of service quality dimension, which include reliability, assurance, responsiveness, empathy and physical evidence (tangibles). This study employed a quantitative correlational approach with an ex post facto design. The population of this study consisted of 348 ITB STIKOM Bali Campus students in the academic year 2021/2022. Using the Slovin formula and proportional random sampling, a sample size of 186 is determined and selected. This study collects data regarding service quality and student satisfaction using questionnaires. The method of analysis employed is simple regression analysis and multiple regression. The results indicate that: (1) the reliability dimension contributes significantly to student satisfaction, (2) the assurance dimension contributes significantly to student satisfaction, and (3) the responsiveness dimension can contribute significantly to student satisfaction. (4) the empathy dimension contributes significantly to student satisfaction (5) The tangibles dimension contributes significantly to student satisfaction. (6) Concurrently, there is a substantial contribution. Service quality dimensions have a significant effect on student satisfaction (7), and empathy is the most influential service quality factor influencing student satisfaction in the lecture system during the Covid-19 pandemic (46.19%). The determination test revealed that 90.30% of student satisfaction was influenced by service quality dimensions, with the remaining 9.70% influenced by other variables.

Keywords : Covid-19, Student Satisfaction, Service Quality, Lecture System

PENDAHULUAN

Semenjak merebaknya pandemi Covid-19 di Indonesia, pemerintah melalui Kemendikbud, menerapkan kebijakan belajar serta bekerja dari rumah sejak pertengahan Maret 2020. Semua jenjang pendidikan seolah "diharuskan" beradaptasi melaksanakan pembelajaran dari rumah secara online (dalam jaringan). "Berbagai perguruan tinggi yang termasuk zona merah, orange dan kuning tidak lagi diperkenankan melakukan pembelajaran tatap muka di kelas (offline). Data Kemendikbud menunjukkan sebesar 94% siswa

belajar dari rumah, 6% di Zona Hijau boleh tatap muka" (Napitupulu, 2020).

Pembelajaran secara daring dianggap menjadi solusi terbaik terhadap kegiatan belajar mengajar di tengah pandemi Covid-19. Strategi belajar di rumah merupakan langkah kontrol yang berguna dalam mengurangi respon infeksi mahasiswa. Situasi yang tidak pernah terduga sebelumnya membuat setiap perguruan tinggi, orang tua, serta mahasiswa mengupayakan untuk kegiatan belajar tetap berjalan walaupun melalui pembelajaran daring. Kegiatan pembelajaran dari rumah atau belajar jarak jauh ini dalam istilah asingnya disebut dengan



distance learning. Dalam berbagai penelitian lainnya juga dikenal dengan online learning, e-learning (electronic learning). “Kini menjadi tantangan bagi dosen, mahasiswa yang mau tidak mau harus siap menghadapi online learning yang ada” (Tirziu and Vrabie, 2015). Perbedaan pembelajaran tatap muka di kelas dengan pembelajaran dari rumah (pembelajaran jarak jauh) memberikan pengaruh berbeda dan cukup signifikan terhadap kepuasan belajar mahasiswa (Karwati, 2014).

Merujuk hal tersebut, perkuliahan daring sebagai implementasi dari proses belajar dari rumah sebenarnya telah lama dilakukan banyak perguruan tinggi termasuk di Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali. Namun di ITB Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali pembelajaran berbasis online ini dikombinasikan dengan pertemuan tatap muka. Pembelajaran online (e-class) kombinasi di beberapa pertemuan dengan pelaksanaan pembelajaran tatap muka sesuai dengan kalender akademik. Dosen di lingkungan ITB STIKOM Bali telah menggunakan e-learning, baik dalam bentuk unggah dokumen materi perkuliahan, tugas, kuis, ujian, hingga forum diskusi. Pada kondisi pandemik saat ini penggunaan e-learning sebagai media untuk membagikan materi kuliah maupun pengumpulan tugas dan diskusi dianggap belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan pembelajaran, sehingga sejak diberlakukannya aturan belajar dari rumah, di ITB STIKOM Bali menggunakan media Ms.Teams sebagai sarana penunjang pembelajaran. Setiap pertemuan perkuliahan diwajibkan menggunakan media Ms.Teams untuk bertatap maya antara mahasiswa dengan dosen pengampu mata kuliah. Absensi dilakukan melalui sistem absensi online (sinak) yang diinputkan oleh dosen setiap pertemuan. Dalam hal membagikan materi, pengumpulan tugas, kuis, UTS maupun UAS dilaksanakan secara online melalui sistem e-learning. Berdasarkan kegiatan pembelajaran ini, Direktorat Penjaminan Mutu dan Pengawasan Internal

sebenarnya telah melakukan evaluasi terkait proses pembelajaran dimana hasil yang didapat mahasiswa secara garis besar mengungkapkan motivasi belajarnya kurang dengan sistem pembelajaran daring. Hasil evaluasi ini belum menunjukkan faktor-faktor secara spesifik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran sehingga perlu analisis mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran pada masa pandemi Covid-19.

Kepuasan mahasiswa dalam hal pembelajaran berkaitan dengan apa yang dirasakan mahasiswa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap pelayanan atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. Beberapa penelitian telah dilakukan terkait kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan secara online (daring) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan perlu dievaluasi dan menjadi faktor penting bagi pendidikan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan bagi mahasiswa (Lala and Marhalim, 2019). Lebih lanjut, penelitian terkait kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan secara online (daring) di masa pandemi covid-19 oleh Desrina Yusi Irawati dan Jonatan (2020) menunjukkan atribut yang diukur menghasilkan gap yang bernilai negatif. Hal ini berarti ada kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan online. Atribut dari pembelajaran online yang perlu diperbaiki secara prioritas adalah konsistensi dosen dalam memberikan kuliah secara baik, dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran, merespons dengan cepat dan efisien terkait kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran online, memotivasi dan mendorong mahasiswa agar belajar dengan baik selama proses pembelajaran online, dan memahami kesulitan mahasiswa selama proses pembelajaran online (Irawati and Jonatan, 2020).



Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui beberapa metode. Metode-metode yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan pendidikan adalah Topsis (Surya, 2018), Quality Function Deployment atau QFD (Prasasmita, Wulandari and Tripiawan, 2017), Kano (Wijaya and Suwastika, 2017) dan Servqual (Nurdianti and Suhendra, 2019).

Penelitian ini menggunakan metode Service Quality (Servqual). Service Quality merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan gap analysis yang menggambarkan perbedaan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan. Service Quality yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: (1) kehandalan (reliability), (2) jaminan (assurance), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) empati (empathy) dan (5) bukti fisik (tangibles). Metode ini dapat digunakan dalam berbagai aspek pelayanan/jasa yang disediakan oleh suatu instansi, termasuk perguruan tinggi (Nurdianti and Suhendra, 2019). Indikator untuk mengukur dimensi reliability (kehandalan) dilihat dari kemampuan instansi dalam memberikan jasa atau produk yang dijanjikan dan dapat dipercaya. Selanjutnya untuk mengukur dimensi jaminan (assurance) dilihat dari kemampuan instansi dalam memberikan pengetahuan atau informasi produk dan jasa secara tepat, serta ditinjau pula etika dalam memberikan pelayanan, dan keterampilan menanamkan kepercayaan kepada konsumen/mahasiswa terhadap instansi. Indikator untuk mengukur dimensi daya tanggap (responsiveness) dapat dilihat dari respon atau kesiapan instansi dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan yang tanggap dan cepat. Indikator untuk mengukur dimensi empati (emphaty) dapat dilihat dari bagaimana instansi memberikan perhatian kepada mahasiswa atau konsumen. Indikator untuk mengukur dimensi kemampuan fisik (tangibles) dapat dilihat dari

penampilan fisik, media komunikasi yang digunakan dan hal lainnya yang bersifat fisik (Ningsih, Widari and Artawan, 2020). Dengan demikian penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan persepsi kepuasan mahasiswa terkait sistem pembelajaran selama masa belajar dirumah ditinjau dari kualitas pelayanan, baik dari segi media pembelajaran yang digunakan maupun metode belajar yang digunakan, sehingga nantinya bisa memberikan hasil evaluasi untuk menentukan perbaikan-perbaikan sistem pembelajaran. Jika dikaitkan dengan keilmuan komputer, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam pengembangan teknologi pembelajaran berbasis komputer.

Berdasarkan uraian tersebut, dilakukan penelitian untuk mengetahui kontribusi dimensi-dimensi serqual terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem pembelajaran pada masa Covid-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan ex-post facto dengan teknik korelasional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kontribusi dimensi-dimensi kualitas pelayanan pembelajaran selama masa pandemi Covid-19 terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa tahap kerangka kerja yang dibuat agar mempermudah pencapaian hasil penelitian, sehingga dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang tersebar di program studi sistem informasi, program studi sistem komputer, program studi teknologi informasi dan program studi bisnis digital di ITB STIKOM Bali Kampus Jimbaran pada Tahun Ajaran Ganjil 2021/2022.

**Tabel 1 Populasi Penelitian**

No	Jurusan	Jumlah (Orang)
1	Sistem Komputer	66 orang
2	Sistem Informasi	243 orang
3	Teknologi Informasi	11 orang
4	Bisnis Digital	28 orang
Jumlah		348 orang

(Sumber: Bagian Akademik ITB STIKOM Bali Kampus Jimbaran, 2021)

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik proportional random sampling. Teknik ini digunakan untuk menentukan proporsi jumlah sampel pada masing-masing jurusan. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 5% sebagai berikut.

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

Keterangan :

N = Ukuran populasi
n = Ukuran sampel
e = Presentase (%), toleransi ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel minimum adalah 186 responden. Adapun jumlah sampel dari masing-masing jurusan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2 Jumlah Sampel untuk Masing-Masing Jurusan

No	Jurusan	Proporsi Sampel
1	Sistem Komputer	35 orang

2	Sistem Informasi	130 orang
3	Teknologi Informasi	6 orang
4	Bisnis Digital	15 orang
Jumlah		186 orang

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kepuasan mahasiswa (Y) dan kualitas pelayanan (X) yang meliputi kehandalan (reliability) (X1), jaminan (assurance) (X2), daya tanggap (responsiveness) (X3), empati (empathy) (X4), bukti fisik (tangibles) (X5). Data-data tersebut diperoleh menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner terstruktur atau kuesioner tertutup. Alternatif pilihan jawaban menggunakan skala likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Teknik yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis adalah analisis regresi berganda. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan uji prasyarat analisis untuk analisis regresi berganda meliputi (1) uji normalitas sebaran data, (2) uji linieritas dan keberartian arah regresi, (3) Uji Multikolinearitas, (4) uji autokorelasi, (5) uji heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran karakteristik data dapat dilihat dari skor tendensi sentral untuk masing-masing variabel, yang terdiri dari skor tertinggi, skor terendah, harga rerata, simpangan baku, varians, median, modus, histogram dan kategori masing-masing variabel yang diteliti. Berikut ini rangkuman tendensi sentral masing-masing variabel Adapun ringkasan deskripsi data disajikan pada Tabel 3 berikut.



Tabel 3 Rangkuman Tendensi Sentral Data Penelitian

Statistik	X1	X2	X3	Y
Mean	149,71	143,34	117,00	176,83
Median	151,00	145,00	118,00	178,00
Mode	134	136	102	185
Std. Deviation	9,987	10,155	8,705	9,622
Variance	99,740	103,124	75,769	92,591
Range	34	45	33	44
Minimum	134	119	102	151
Maximum	168	164	135	195
Sum	8833	8457	6908	10433

Pengujian prasyarat analisis terdiri dari pengujian normalitas sebaran data, uji linieritas dan keberartian arah regresi, Uji Multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas sebaran data menunjukkan bahwa nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan sebaran data skor variabel kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangibles) dan kepuasan mahasiswa telah berdistribusi normal. Selanjutnya dilakukan uji linieritas, sesuai dengan hasil uji F diketahui nilai F deviasi dari linieritas signifikansinya $> 0,05$ dan F Linieritas signifikansinya $< 0,05$; artinya korelasi antara skor kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangibles) dengan kepuasan mahasiswa mempunyai garis hubungan yang linier. Uji Multikolinieritas dengan VIF nilai toleran $> 0,1$ dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) < 10 maka semua variabel kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangibles) memenuhi kriteria bebas dari multikolinieritas. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi digunakan metode Durbin-Watson (Dw Test). Jika nilai Dw ada, maka nilai tersebut dibandingkan dengan nilai table dengan tingkat keyakinan sebesar 95 persen dengan kriteria $du < d < (4 - du) = 1,681 < d < 2,319$. Pada uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ untuk setiap variabel, dengan demikian sesuai kriteria pengujian maka dapat disimpulkan bahwa tidak

terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Ada empat hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu; (1) terdapat kontribusi yang signifikan dimensi Servqual kehandalan (reliability) kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19, (2) terdapat kontribusi yang signifikan dimensi Servqual jaminan (assurance) kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19, (3) terdapat kontribusi yang signifikan dimensi Servqual daya tanggap (responsiveness) kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19 (4) terdapat kontribusi yang signifikan dimensi Servqual empati (empathy) kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19, (5) terdapat kontribusi yang signifikan dimensi Servqual bukti fisik (tangibles) kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19, (6) (5) terdapat kontribusi yang signifikan dimensi Servqual bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.

Hasil uji hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat kontribusi signifikan dimensi kehandalan dalam variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Hasil perhitungan menunjukkan persamaan regresi antara Y dan X1 adalah $\hat{Y} = 24,602 + 0,633 X1$ dengan nilai t hitung 10,775 dan signifikansi $< 0,05$. Hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa F-hitung (regresi) = 45.360 yang berarti bahwa koefisien regresi adalah berarti (bermakna) dan signifikan. Besarnya determinasi variabel dimensi kehandalan dalam variabel kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19 adalah sebesar 18,2%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (reliability) berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Dengan demikian dimensi kehandalan



(reliability) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dimensi kehandalan (reliability) berkenaan dengan faktor alokasi waktu yang efektif untuk pembelajaran, bimbingan mahasiswa, ketepatan waktu dalam melayani kepentingan mahasiswa, kesesuaian sistem pembelajaran dengan kondisi terkini. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mahasiswa ITB STIKOM Bali semester ganjil 2021/2022 memiliki tingkat kepuasan dengan nilai persentase sebesar 5,38% menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan, sebesar 70,43% mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan dan sebesar 24,19% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada sistem perkuliahan di masa pandemi Covid-19 ditinjau dari segi dimensi kehandalan (reliability). Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih, Widari and Artawan, 2020) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan adalah dimensi kehandalan (reliability), dengan hasil mahasiswa merasa “puas” atas aspek ini. Aspek lain yang terkategori dalam Pelayanan Pendidikan adalah Reliability yaitu kehandalan karyawan pada Universitas Warmadewa dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa, mahasiswa mempersepsikan “memuaskan” dengan rata-rata penilaian 3.11. Hasil yang sama juga ditunjukkan dari hasil penelitian Handoko (2013) dengan rata-rata nilai persepsi sebesar 2.412 dan gap sebesar 0.759. Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan cukup baik. Reliabilitas merupakan faktor yang tidak dapat dilalaikan oleh lembaga sebab memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Edastama, 2014), (Susianti, 2019). Kehandalan (Reliability) berupa kemampuan instansi dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan memperhatikan ketepatan waktu pelayanan. dimensi kehandalan (reliability) dapat dilihat dari

kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time) menjadi salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan terhadap sistem perkuliahan dilihat dari aspek dimensi kehandalan (reliability). Dengan demikian dimensi kehandalan (reliability) merupakan faktor yang signifikan berkontribusi terhadap kualitas pelayanan.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat kontribusi signifikan dimensi jaminan (assurance) dalam variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Hasil perhitungan menunjukkan persamaan regresi antara Y dan X1 adalah $\hat{Y} = 25,163 + 0,615X_2$ dengan nilai t hitung 10,866 dan signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa F-hitung (regresi) = 40,892 dengan nilai signifikansi 0,00 yang berarti bahwa koefisien regresi adalah berarti (bermakna) dan signifikan. Diketahui pula besarnya nilai sumbangan efektif variabel dimensi jaminan (assurance) dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 4,26%. Besarnya determinasi variabel dimensi jaminan (assurance) dalam variabel kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19 adalah sebesar 19,8%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan (assurance) dalam variabel kualitas pelayanan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Dengan demikian dimensi jaminan (assurance) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sebagaimana telah dijelaskan jaminan (assurance) berkenaan dengan faktor mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam melayani



kepentingan mahasiswa. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap jaminan (assurance) pelayanan yang diberikan ITB STIKOM Bali menunjukkan tingkat kepuasan dengan nilai persentase sebesar 5,38% menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan, sebesar 70,43% mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan dan sebesar 24,19% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada sistem perkuliahan di masa pandemi Covid-19 ditinjau dari segi jaminan (assurance). Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih, Widari dan Artawan, 2020) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan adalah dimensi jaminan (assurance), dengan hasil mahasiswa merasa “puas” atas aspek ini. Hasil yang sama juga ditunjukkan dari hasil penelitian (Ryani Dhyhan Parashakti, Rini Anggraini, 2017) yaitu dimensi jaminan pada pelayanan pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan cukup baik. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Susianti, 2019) juga menunjukkan bahwa hubungan positif antara jaminan dan kepuasan, semakin baik jaminan yang ada maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa. Dimensi jaminan dalam variabel kualitas pelayanan merupakan faktor kualitas pelayanan yang signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Artinya, kemampuan dosen dan staf akademik dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan atau harapan mahasiswa menjadi hal yang penting dalam memenuhi kepuasan mahasiswa. Perilaku dosen dan karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga dan lembaga bisa menciptakan rasa aman bagi mahasiswa, sehingga menuntut dosen dan karyawan untuk bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah

mahasiswa Perilaku dosen dan karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga dan lembaga bisa menciptakan rasa aman bagi mahasiswa, sehingga menuntut dosen dan karyawan untuk bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah mahasiswa. Dengan demikian dimensi jaminan dalam variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Memberikan pelayanan yang baik dari segi jaminan (assurance) kepada mahasiswa menjadi hal yang utama yang dapat mendorong terciptanya lingkungan akademis yang kondusif, sehingga tujuan pembelajaran di pendidikan tinggi dapat dicapai.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat kontribusi signifikan dimensi empati dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Hasil perhitungan menunjukkan persamaan regresi antara Y dan X3 adalah $\hat{Y} = 11,945 + 1,151 X_3$ dengan nilai t hitung 10,866 dan signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung (regresi) = 345,673 dengan nilai signifikansi 0,00. Nilai signifikansi $> 0,05$ yang berarti bahwa koefisien regresi adalah berarti (bermakna) dan signifikan. Besarnya determinasi variabel dimensi daya tanggap (responsiveness) dalam variabel kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19 adalah sebesar 65,3%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Dengan demikian dimensi daya tanggap (responsiveness) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan di ITB STIKOM Bali. Sebagaimana telah dijelaskan daya tanggap (responsiveness) berkenaan



dengan keinginan para penyedia layanan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hasil analisis deksiptif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap daya tanggap (responsiveness) pelayanan yang diberikan ITB STIKOM Bali menunjukkan tingkat kepuasan dengan nilai persentase sebesar 3,76% menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan, sebesar 77,42% mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan dan sebesar 18,82% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada sistem perkuliahan di masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Susianti, (2019) yang menyatakan bahwa faktor dimensi daya tanggap (responsiveness) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil mahasiswa merasa “puas”, semakin tinggi ketanggapan dalam melakukan pelayanan, semakin meningkat kepuasan mahasiswa Hasil yang sama juga ditunjukkan dari hasil penelitian Ningsih, Widari dan Artawan, (2020) yaitu aspek daya tanggap (responsiveness) pada pelayanan memiliki rata-rata 3,10 dengan kategori “puas” terhadap pelayanan perguruan tinggi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Edastama, (2014) juga menunjukkan bahwa daya tanggap (responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Dimensi daya tanggap (responsiveness) dalam variabel kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang juga menentukan kepuasan mahasiswa dalam sistem pembelajaran daring hal ini disebabkan oleh keinginan penyedia layanan dalam hal ini lembaga perguruan tinggi tanggap dalam menghadapi segala permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa, baik dari layanan pembelajaran dari dari sisi dosen maupun tanggap dalam memberikan informasi serta penyelesaian masalah yang berkaitan dengan informasi-informasi akademik. Dengan demikian dimensi Servqual daya tanggap (responsiveness) berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Memberikan pelayanan yang baik dari segi jaminan (assurance) kepada mahasiswa menjadi hal yang utama yang dapat mendorong terciptanya lingkungan akademis yang kondusif, sehingga tujuan pembelajaran di pendidikan tinggi dapat dicapai

Hipotesis keempat menyatakan bahwa terdapat kontribusi signifikan dimensi empati dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Hasil perhitungan menunjukan persamaan regresi antara Y dan X4 adalah $\hat{Y} = 9,015 + 1,282 X4$ dengan nilai t hitung 7,976 dan signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan uji F menunjukan bahwa nilai F-hitung (regresi) = 758,297 dengan nilai signifikansi 0,00. Nilai signifikansi $> 0,05$ yang berarti bahwa koefisien regresi adalah berarti (bermakna) dan signifikan. Besarnya determinasi variabel dimensi empati (empathy) dalam variabel kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19 adalah sebesar 80,4%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Dengan demikian dimensi empati (empathy) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa ITB STIKOM Bali. Sebagaimana telah dijelaskan empati (empathy) berkenaan dengan faktor mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam melayani kepentingan mahasiswa. Hasil analisis deksiptif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap empati (empathy) pelayanan yang diberikan ITB STIKOM Bali menunjukkan tingkat kepuasan dengan nilai persentase sebesar 5,38% menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan, sebesar 70,43% mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan



dan sebesar 24,19% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada sistem perkuliahan di masa pandemi Covid-19 ditinjau dari segi empati. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Susianti, (2019) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan adalah dimensi empati (empathy, dengan hasil mahasiswa merasa “puas” atas aspek ini. Hasil yang sama juga ditunjukkan dari hasil penelitian Ardiansyah dan Diella, (2019) yaitu aspek empati pada pelayanan pada ketogori tinggi. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Saputra dan Sudarsa, 2019) juga menunjukkan bahwa hubungan positif antara empati (empathy) dan kepuasan, semakin baik empati (empathy) yang ada maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa. Dimensi jaminan (assurance) dalam variabel kualitas pelayanan dapat diketahui dari kemauan lembaga memahami masalah dan memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi dan berupaya memahami keinginan mahasiswa. Secara garis besar simpati berarti bagaimna instansi memberikan perhatian kepada mahasiswa atau konsumen. Dalam penelitian ini dimensi empati dibagi menjadi beberapa indicator berikut; (a) Memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, (b) Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, (c) Memiliki waktu operasional yang nyaman bagi pelanaggan. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dapat dilihat dari penggunaan berbagai media pembelajaran dan diskusi seperti kelompok kelas maupun layanan diskusi saat proses pembelajaran pada e-learning dan penggunaan ms.teams. Selain itu penggunaan layanan bimbingan akademik mahasiswa pada sistem informasi dosen maupun mahasiswa di ITB STIKOM Bali memungkinkan seluruh hasil diskusi tercatat terkait progress mahasiswa maupun permasalahan yang dihadapi mahasiswa selama proses pembelajaran. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Servqual jaminan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19 di ITB STIKOM Bali. Memberikan pelayanan yang baik dari segi jaminan kepada mahasiswa menjadi hal yang utama yang dapat mendorong terciptanya lingkungan akademis yang kondusif, sehingga tujuan pembelajaran di pendidikan tinggi dapat dicapai.

Hipotesis kelima menyatakan bahwa terdapat kontribusi signifikan dimensi bukti fisik (tangibles) dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Hasil perhitungan menunjukkan persamaan regresi antara Y dan X5 adalah $\hat{Y} = 52,895 + 0,440X5$ dengan nilai t hitung 9,619 dan signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung (regresi) = 509,893 dengan nilai signifikansi 0,00. Nilai signifikansi $> 0,05$ yang berarti bahwa koefisien regresi adalah berarti (bermakna) dan signifikan. Besarnya determinasi variabel dimensi bukti fisik (tangibles) dalam variabel kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19 adalah sebesar 24,43%. Kualitas pelayanan ditinjau dari aspek bukti fisik (tangibles) pada dasarnya berkenaan dengan penampilan fasilitas fisi, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Kondisi lingkungan fisik merupakan bukti nyata dari komunikasi dan perhatian terhadap detail yang ditampilkan oleh penyedia layanan. Aspek bukti fisik (tangibles), pada proses perkuliahan yaitu mencakup. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, diketahui dimensi bukti fisik (tangibles) kehandalan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasana mahasiswa dalam sistem perkuliahan daring. Korelasi antara dimensi bukti fisik (tangibles) dengan kepuasan mahasiswa dihitung dengan korelasi product moment diketahui nilai korelasi dimensi bukti fisik (tangibles) dan kepuasan mahasiswa memiliki nilai 0,857 dengan taraf signifikansi 0,00 yang dapat dikategorikan memiliki hubungan yang kuat



dan bernilai positif. Selain itu, diketahui pula besarnya nilai sumbangan efektif variabel dimensi Servqual bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 24,43%. Besarnya determinasi variabel dimensi Servqual bukti fisik (tangibles) menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19 adalah sebesar 73,33%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik (tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Dengan demikian dimensi bukti fisik (tangibles) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa ITB STIKOM Bali. Sebagaimana telah dijelaskan bukti fisik (tangibles) berkenaan dengan faktor mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam melayani kepentingan mahasiswa. Hasil analisis deksiptif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap bukti fisik (tangibles) pelayanan yang diberikan ITB STIKOM Bali menunjukkan tingkat kepuasan dengan nilai persentase sebesar 5,38% menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan, sebesar 70,43% mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan dan sebesar 24,19% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada sistem perkuliahan di masa pandemi Covid-19 ditinjau dari segi bukti fisik (tangibles). Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Susianti, (2019) yang menyatakan bahwa semakin baik bukti fisik yang ada maka dapat dijamin semakin besar kepuasan mahasiswa. Hasil yang sama juga ditunjukkan dari hasil penelitian (Ryani Dhyana Parashakti, Rini Anggraini, 2017) yaitu aspek bukti fisik (tangibles) pada pelayanan pada ketogori tinggi. Pada penelitian lainnya juga yang dilakukan oleh Saputra dan Sudarsa, (2019) juga menunjukkan bahwa hubungan positif antara bukti fisik (tangibles) dan kepuasan, semakin baik bukti fisik

(tangibles) yang ada maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa. Dimensi bukti fisik (tangibles) merupakan faktor yang paling penting dalam pembentukan kepuasan mahasiswa, segala bentuk atribut dari kegiatan hubungan antar penyedia layanan dan penerima layanan seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Ketersediaan fasilitas fisik bisa dilihat dari penggunaan berbagai media yang memfasilitasi pelaksanaan pembelajaran secara daring seperti e-learning, media conference berupa ms.teams, group kelas, penyediaan materi pembelajaran yang mudah untuk diakses. Dalam hal ini mahasiswa E-learning memberikan manfaat bagi mahasiswa dan dosen. Bagi mahasiswa, e-learning merupakan alternatif belajar dibandingkan pembelajaran konvensional dosen, dimana pembelajaran dapat berlangsung di luar ruang kuliah, membentuk kemandirian belajar, membantu menjadikan belajar sebagai belajar sepanjang hayat dan mendorong untuk berinteraksi antara siswa satu dengan yang lain. Sedangkan bagi dosen, e-learning mengubah gaya mengajar yang berdampak pada profesionalitas kerja, memberi peluang menilai siswa dan mengevaluasi pembelajaran setiap siswa dan mengeksplorasi diri secara efisien. Selain itu penggunaan layanan bimbingan akademik mahasiswa pada sistem informasi dosen maupun mahasiswa di ITB STIKOM Bali memungkinkan seluruh hasil diskusi tercatat terkait progress mahasiswa maupun permasalahan yang dihadapi mahasiswa selama proses pembelajaran. Dengan demikian dimensi Servqual bukti fisik (tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19 di ITB STIKOM Bali. Memberikan pelayanan yang baik dari segi jaminan (assurance) kepada mahasiswa menjadi hal yang utama yang dapat mendorong terciptanya lingkungan akademis yang kondusif, sehingga tujuan pembelajara di pendidikan tinggi dapat dicapai.



Hipotesis keenam menyatakan bahwa terdapat kontribusi signifikan, secara simultan dimensi Servqual kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Hasil perhitungan menunjukkan persamaan regresi antara X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y adalah
$$\hat{Y} = 0,950 + 0,179X1 + 0,144X2 + 0,173X3 + 0,736X4 + 0,388X5.$$
 Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi ganda, menunjukkan bahwa Harga F-hitung adalah 334,459 dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti bahwa koefisien regresi ganda yang diperoleh adalah signifikan bermakna/berarti. Jadi secara simultan dimensi Servqual kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) berkontribusi secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Besarnya nilai kontribusi secara bersama-sama variabel kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) adalah sebesar 90,30% dan sisanya 9,70 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dimensi Servqual kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Dengan demikian dimensi secara simultan dimensi Servqual kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa ITB STIKOM Bali. Sebagaimana telah dijelaskan dimensi-dimensi kualitas pelayanan berkenaan dengan faktor mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam melayani kepentingan mahasiswa. Hasil analisis deksiptif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan ITB STIKOM Bali menunjukkan tingkat kepuasan dengan nilai persentase sebesar 5,38% menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan, sebesar 65,59% mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan dan sebesar 29,03% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada sistem perkuliahan di masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih, Widari dan Artawan, (2020) menunjukkan variabel kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil yang sama juga ditunjukkan dari hasil penelitian oleh Saputra and Sudarsa, (2019) juga menunjukkan bahwa hubungan positif dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Karakteristik kualitas pelayanan menurut Zeitham, Berry dan Parasuratman tersebut dalam Widyatama (Susianti, 2019) adalah: (1) Tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan; (3) Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; (5) Empaty, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya: a)



hubungan antara perusahaan dan pelanggannya dapat menjadi harmonis, b) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, c) dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, d) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan e) reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan. Pada konteks perkuliahan daring, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa hal diantaranya; ketersediaan fasilitas fisik bisa dilihat dari penggunaan berbagai media yang memfasilitasi pelaksanaan pembelajaran secara daring seperti e-learning, ketanggapan dosen, maupun staf akademik dalam memberikan pelayanan, empati yang diberikan kepada mahasiswa dalam proses perkuliahan, kehandalan dalam menyampaikan informasi maupun melaksanakan pembelajaran. Pengelola lembaga pendidikan sebagai salah satu bentuk perusahaan jasa tidak boleh berpikir bahwa semua produk atau jasa yang ditawarkannya pasti akan laku seluruhnya tanpa memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Pihak pengelola lembaga pendidikan harus melihat apa yang diinginkan oleh pelanggannya, dengan kata lain jika ingin meningkatkan nilai dan kepuasan di mata pelanggan yaitu mahasiswa dan masyarakat secara umum maka pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas jasa (service quality) yang diberikan. Dengan demikian dimensi Servqual kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan pada masa Covid-19 di ITB STIKOM Bali. Memberikan pelayanan yang baik dari segi dimensi-dimensi kualitas pelayanan kepada mahasiswa menjadi hal yang utama yang dapat mendorong terciptanya lingkungan akademis yang kondusif, sehingga tujuan pembelajaran di pendidikan tinggi dapat dicapai.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai sumbangan efektif kualitas pelayanan ditinjau

variabel kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti fisik, terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem perkuliahan di masa pandemi Covid-19, diketahui bahwa variabel kehandalan memberikan sumbangan efektif 5,59%, jaminan memberikan sumbangan efektif sebesar 4,26%, daya tanggap, memberikan sumbangan efektif sebesar 9,80%, empati memberikan sumbangan efektif sebesar 46,19%, dan bukti fisik memberikan sumbangan efektif 24,43%. Faktor kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa pandemi Covid-19 adalah empati (46,19%) dan bukti fisik (24,43%), kemudian faktor berikutnya yang berkontribusi adalah daya tanggap (9,80%), jaminan (4,26%) dan kehandalan (4,26%) dalam pelayanan. Uji determinasi adalah 90,30% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan sisanya 9,70 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat ditarik simpulan hasil penelitian yang merupakan jawaban terhadap empat masalah yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Terdapat kontribusi signifikan dimensi kehandalan dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Sumbangan efektif sebesar 5,59% dan nilai determinasi sebesar 19,8%. Persepsi tentang dimensi Servqual jaminan dalam variabel kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 24,06.

Terdapat kontribusi signifikan dimensi jaminan dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Sumbangan



efektif deminesi jaminan sebesar 4,26% dan nilai determinasi sebesar 17,7%. Persepsi mahasiswa tentang dimensi jaminan dalam variabel kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 23,86.

Terdapat kontribusi signifikan dimensi daya tanggap dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Sumbangan efektif dimensi daya tanggap sebesar 9,80% serta nilai determinasi sebesar 65,1%. Persepsi tentang dimensi jaminan dalam variabel kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 24,22.

Terdapat kontribusi signifikan dimensi empati dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Sumbangan efektif sebesar 41,19% dan nilai determinasi sebesar 80,4%. Persepsi tentang dimensi empati dalam variabel kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 24,03.

Terdapat kontribusi signifikan dimensi bukti fisik dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Sumbangan efektif dimensi bukti fisik sebesar

24,43% dan nilai determinasi sebesar 73,33%. Persepsi tentang dimensi bukti fisik dalam variabel kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 23,85.

Terdapat kontribusi signifikan secara simultan dimensi-dimensi dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Sumbangan efektif dimensi-dimensi dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 90,30% dan 9,70 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Dimensi dalam variabel kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa pandemi Covid-19 adalah empati (46,19%) dan bukti fisik (24,43%), kemudian faktor berikutnya yang mempengaruhi adalah

daya tanggap (9,80%), jaminan (4,26%) dan kehandalan (5,59%) dalam pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh peneliti di lapangan mengenai pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di ITB STIKOM Bali dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19, maka dapat diajukan saran sebagai berikut;

Bagi ITB STIKOM Bali

Ditinjau dari dimensi service quality jaminan (assurance)

Walaupun persepsi mahasiswa tinggi terhadap dimensi jaminan namun, dimensi service quality jaminan (assurance) memiliki nilai sumbangan efektif yang paling rendah dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya. Oleh sebab itu, pihak kampus diharapkan memberikan implementasi dari aspek jaminan terhadap proses perkuliahan, diantaranya; mengoptimalkan kemudahan dalam memberikan bimbingan bagi mahasiswa, ketepatan waktu mahasiswa mendapatkan nilai, kurikulum sesuai kebutuhan mahasiswa, serta kesopanan dan keramah tamahan pengajar/dosen, staf administrasi dalam melayani mahasiswa.

Ditinjau dari dimensi quality jaminan (assurance)

Selain dimensi quality jaminan (assurance), dimensi lainnya yang juga memberikan sumbangan efektif yang rendah adalah dimensi daya tanggap Untuk itu disarankan kepada pihak kampus untuk dapat meningkatkan daya tanggap, baik pegawai maupun dosen dengan cara memberikan pelayanan dengan segera dan memberikan jangka waktu untuk menindaklanjuti keluhan yang dihadapi mahasiswa hal ini dilakukan agar harapan dan kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi.

Ditinjau dari dimensi quality jaminan (assurance)

Selanjutnya dimensi kehandalan (reliability) juga memberikan sumbangan efektif yang



rendah walaupun persepsi mahasiswa tinggi. Oleh sebab itu, disarankan untuk meningkatkan kembali daya tanggap dengan cara penyedia jasa atau kampus tidak menunda masalah masalah yang ada untuk diselesaikan atau dicarikan solusinya.

Kepuasan Mahasiswa

Melihat kepuasan mahasiswa yang dalam penelitian ini sudah tinggi, namun yang dapat disarankan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari segi empati dan juga bukti fisik. Sedangkan dimensi lain yang memberikan sumbangan efektif rendaha dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakn yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan mahasiswa, salah satunya adalah setiap mahasiswa menyampaikan keluhan, perguruan tinggi dapat menyampaikan prosedur dan deadline untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna jasa (mahasiswa) agar jelas kapan masalah tersebut dapat dicarikan solusinya. sehingga mahasiswa merasa puas akan daya tanggap pemberi jasa dalam meyelesikan masalah.

Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya penelitian dilakukan dengan metode penelitian yang lain misalnya metode penelitian kualitatif. Dengan metode penelitian kualitatif peneliti dapat mengeksplorasi indicator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara lebih mendalam dan peneliti dapat memperoleh jawaban sesuai dengan yang diharapkan, dengan demikian data yang diperoleh lebih akurat dan dapat mewakili dari seluruh populasi. Selain itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut, tidak hanya pada kepuasan saja tapi dampaknya pada loyalitas mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardiansyah, R. and Diella, D. (2019) 'Implementasi E-learning Berbasis Assessment For Learning Untuk Meningkatkan Performa Belajar Mahasiswa', BIOSFER: Jurnal Biologi dan Pendidikan Biologi, 3(1). doi: 10.23969/biosfer.v3i2.1292.
- [2] Edastama, P. (2014) 'Pengaruh Kualitas Service Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kecenderungan Berprilaku Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Di Jakarta', Jurnal Manajemen dan Pemasaran.
- [3] Handoko (2013) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK Amikom Yogyakarta Dan Amikom Cipta Darma Surakarta)', Jurnal Ilmiah Among Makarti, 4(8), pp. 24–36.
- [4] Irawati, D. Y. and Jonatan, J. (2020) 'Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika', Jurnal Rekayasa Sistem Industri, 9(2), pp. 135–144. doi: 10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144.
- [5] Karwati, E. (2014) 'Pengaruh Pembelajaran Elektronik (E-Learning) terhadap Mutu Belajar Mahasiswa', Jurnal Penelitian Komunikasi, 17(1), pp. 41–54. doi: 10.20422/jpk.v17i1.5.
- [6] Lala, A. and Marhalim, M. (2019) 'Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu', Pseudocode, 6(2), pp. 172–180. doi: 10.33369/pseudocode.6.2.172-180.
- [7] Napitupulu, R. M. (2020) 'Dampak pandemi Covid-19 terhadap kepuasan pembelajaran jarak jauh', Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan, 7(1), pp. 23–33. doi: 10.21831/jitp.v7i1.32771.



- [8] Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N. and Artawan, I. M. (2020) 'Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan', *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 19(1), pp. 24–29. doi: 10.22225/we.19.1.1403.24-29.
- [9] Nurdianti, R. R. S. and Suhendra (2019) 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality (Servqual) Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi', *Jurnal Siliwangi: Seri Pendidikan*, 5(1).
- [10] Pramasatya, A. G., Wulandari, S. and Tripiawan, W. (2017) 'Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Tk Sandhy Putra Menggunakan Metode Qfd Improving the Quality of Educational Services in Sandhy Putra Kindergarten Using Qfd Method', 4(3), pp. 4278–4285.
- [11] Ryani Dhyan Parashakti, Rini Anggraini, Y. (2017) 'Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Mercu Buana', *Physiotherapy*, 3(1). doi: 10.1016/s0031-9406(05)65720-3.
- [12] Saputra, S. and Sudarsa, R. Y. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment', *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(2), pp. 21–31.
- [13] Surya, C. (2018) 'Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode TOPSIS (Studi Kasus : Amik Mitra Gama)', *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 2(1), pp. 322–329. doi: 10.29207/resti.v2i1.119.
- [14] Susianti, S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih', *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), pp. 15–26. doi: 10.31539/costing.v3i1.744.
- [15] Tîrziu, A.-M. and Vrabie, C. (2015) 'Education 2.0: E-Learning Methods', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, pp. 376–380. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.04.213.
- [16] Wijaya, I. G. N. S. and Suwastika, I. W. K. (2017) 'Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano', *Jurnal Sistem dan Informatika*, 12(1), pp. 128–138.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN