

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR SECARA ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWADI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS LANCANG KUNING

Wita Dwika Listihana¹; Arizal, N²; Zulia Khairani³

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning
Jln. D.I. Panjaitan KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : arizal@unilak.ac.id

diterima: 3/10/2021; direvisi: 19/3/2022; diterbitkan: 26/9/2022

Abstract: Efforts to fulfill student desires are the key to success in winning the competition and the best action that needs to be taken by higher education institutions is to use feedback from students to make changes to services. Every student wants maximum satisfaction from every service available in educational institutions, with maximum satisfaction obtained by students will be able to improve the quality of educational services. The purpose of this study was to analyze the level of student satisfaction in receiving the online teaching and learning process, to analyze the quality of services provided by education providers to students online. To analyze the effect of the level of service provided by education providers on student satisfaction at the Faculty of Economics, Lancang Kuning University. From the results of the study, it showed that the level of student satisfaction in receiving the teaching and learning process, on average, could be said to be satisfied in accepting online learning. While services for online infrastructure that can be used by students are still not supportive, namely the campus wifi problem. The results of the online teaching and learning process services on student satisfaction which are carried out at the Faculty of Economics have a significant influence on student satisfaction, but there are two variables that are not significant. and has a negative value, namely the responsiveness variable and tangible variable. This is due to the lack of communication between students and the academic community and the lack of equipment available for online learning.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction Level, Online*

PENDAHULUAN

Pada zaman modern sekarang ini, pelayanan prima merupakan salah satu hal yang menarik dalam memuaskan pelanggan untuk menentukan pilihannya dalam mencapai kepuasan yang maksimum. Karena pelayanan prima ini merupakan salah satu alat yang dapat dipakai untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Begitu juga halnya dengan pelayanan terhadap mahasiswa, mereka merasa puas apabila keinginannya dalam menuntut ilmu sudah tercapai dengan sempurna pada batas yang sudah ditentukan. Tentunya keinginan tersebut harus seirama dengan kebutuhan dan ketersediaan sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusia yang tersedia dan terlatih serta

profesional dalam melaksanakan tugas, sehingga kualitas pelayanan yang prima dapat menjadi sebuah keunggulan yang kompetitif dalam proses belajar mengajar bagi mahasiswa.

Kualitas pelayanan Pendidikan disetiap perguruan tinggi pada saat ini harus memenuhi kebutuhan yang lengkap didalam proses belajar mengajar, hal ini dapat dilakukan melalui proses evaluasi pembelajaran yang telah dilaksanakan. Begitu juga halnya dengan Fakultas Ekonomi yang terdapat di Universitas Lancang Kuning selalu mengadakan perbaikan secara menyeluruh melalui audit mutu internal (AMI). Kepuasan dalam menimba ilmu pada Pendidikan tinggi dapat terlihat dari hasil monitoring dan Evaluasi terhadap mahasiswa, hasil

monev ini dapat diambil sebagai kebijakan para pimpinan dalam meningkatkan kinerjanya, sebagai usaha untuk memberikan kepuasan kepada para pengguna atau stakeholder.

Pada sebuah perguruan tinggi, mahasiswa adalah sebagai konsumen, dimana konsumen selalu menginginkan kepuasan yang maksimum dalam membelanjakan pendapatannya. Jadi dalam hal ini mahasiswa yang telah membayar SPP untuk biaya perkuliahan, selalu menginginkan kepuasan sebagai imbalannya, antara lain adalah kepuasan dalam pelayanan, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan akademik, karena sebuah Universitas atau Fakultas merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Pendidikan.

Program studi yang terdapat di Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning mempunyai dua program studi terdiri dari program studi Manajemen dan program studi Akuntansi. Keberhasilan pengelolaan suatu perguruan tinggi tergantung pada pengelolaan Fakultas yang ada dibawah kekuasaan Universitas, dimana keberhasilan dari pengelolaan Fakultas sangat tergantung kepada aktivitas Akademik. Berikut dapat dilihat perkembangan jumlah mahasiswa selama 3 tahun terakhir :

Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi, Tahun Ajaran 2018/2019 – 2020/2021

N O	TAHUN AJARAN	PRODI MANAJE MEN	PRODI AKUNTAN SI	TOT AL
1	2018/2019	1143	749	1892
2	2019/2020	1073	687	1760
3	2020/2021	1064	638	1702

Sumber : Fekon Unilak 2021

Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah mahasiswa aktif selama 3 tahun mengalami penurunan terutama dimasa pandemic covid 19 yaitu dimulai pada tahun ajaran 2019/2020, baik di prodi Manajemen maupun prodi Akuntansi, hal

ini belum diketahui faktor penyebabnya, karena peneliti tidak melakukan penelitian masalah jumlah penurunan mahasiswa.

Setiap jasa pendidikan pada perguruan tinggi adalah mempunyai fungsi dan peran yang sangat penting didalam pengelolaan fakultas adalah terletak pada bidang akademik yaitu menyangkut kepada aktivitas perkuliahan dengan berbagai sarana dan prasarana yang mengikutinya. Sehingga bidang akademik akan mempunyai peran yang sangat besar dalam pencapaian suatu jasa pada perguruan tinggi.

Pada saat ini semenjak terjadinya pandemic covid 19, proses belajar mengajar dan administrasi mahasiswa dilakukan melalui online. Namun banyak permasalahan yang terjadi dengan adanya sitem online ini, terutama untuk mahasiswa baru atau semester satu, karena mereka belum pernah mengenal secara langsung dosen yang mengajarnya, ia hanya kenal lewat aplikasi Zoom, Google meet atau ada juga dosen yang memberikan tugas-tugasnya melalui Group WA atau Email yang dikirimkan oleh dosen.

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa agar dapat mahasiswa menyelesaikan studi tepat waktu di Fakultas Ekonomi, dengan harapan dapat memberikan kepuasan yang optimal, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan agar dapat optimal, maka dilakukan melalui 3 bidang, yaitu yang pertama bidang akademik, dimana bidang ini melayani mahasiswa mengenai pembelajaran yaitu pelayanan yang diberikan bagaimana proses belajar mengajar dapat sesuai dengan standar nasional. Pelayanan ini dapat berupa penyediaan pembelajaran mulai dari penempatan dosen yang sesuai bidangnya, penyediaan materi dan penjadwalan kuliah yang tepat waktu serta aktivitas-aktivitas lainnya yang mendukung admosfir akademik seperti kuliah-kuliah umum, seminar-seminar dan pelatihan-pelatihan.

Berhubungan dengan hal tersebut hasil dari penelitian ini berusaha menganalisis kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh bidang akademik apakah telah dapat memuaskan dari pemakainya yaitu dalam hal ini mahasiswa. Aktifitas pelayanan adalah merupakan suatu produk berupa jasa yang mana jasa ini perlakuannya dalam bidang pemasaran adalah berbeda dengan produk berupa barang. Pelayanan yang prima kepada mahasiswa merupakan promosi yang strategis untuk meningkatkan kuantitas sebuah perguruan tinggi, sebagaimana hukum permintaan pada produk suatu barang, semakin tinggi harga maka jumlah barang yang diminta sedikit namun semakin rendah harga, jumlah barang yang diminta akan banyak, namun kebalikan dengan produk jasa, semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak konsumen yang membeli, semakin buruk/jelek pelayanan, maka semakin sedikit konsumen yang datang.

Begitu juga halnya dengan pendidikan yang kita bina, dimana nantinya akan menghasilkan sumber daya manusia yang bermanfaat dan bermutu untuk kemajuan suatu bangsa, kualitas pelayanan yang prima pada lembaga pendidikan merupakan kunci kesuksesan dalam meningkatkan keberhasilan proses belajar mengajar diperguruan tinggi.

Dari uraian tersebut maka peneliti dapat merumuskan beberapa masalah, yaitu; Bagaimana analisis tingkat Kepuasan mahasiswa dalam menerima Proses Belajar Mengajar secara online pada Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning. Bagaimana Kualitas Pelayanan Yang diberikan oleh Penyelenggara Pendidikan kepada Mahasiswa secara Online. Bagaimana Pengaruh Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning. Dengan tujuan untuk menganalisis tingkat Kepuasan mahasiswa dalam menerima

Proses Belajar Mengajar secara online, untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa secara online, untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.

TINJAUAN PUSTAKA

Setiap organisasi baik orientasi profit maupun sosial akan selalu berusaha untuk menghasilkan produk dimana produk ini dapat berupa barang maupun berupa jasa. Perbedaan keduanya adalah terletak pada karakteristiknya, dimana produk berupa barang secara umum adalah bersifat tangible atau berwujud sedangkan jasa adalah berifat intangible atau tidak berwujud. Berdasarkan hal tersebut diatas maka perlakuan untuk produk tersebut sampai kepada konsumen adalah berbeda.

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Kartajaya (2009;7). Yang dimaksud dengan produk jasa merupakan aktifitas kegiatan yang meliputi aktifitas ekonomi, dimana hasilnya bukan merupakan produk fisik atau berupa konstruksi, namun secara umum dapat digunakan sekaligus pada saat produksi sehingga memberikan nilai tambah dalam bentuk kenyamanan, kepuasan, Kesehatan, kemudahan dan lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud.

Sangadji dan Sopiah (2013:99) menyatakan bahwa keunggulan dan pengendalian yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dapat dilihat dari kualitas jasa yang diberikan. Karena kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sedangkan Tjiptono (2008;70) mengatakan untuk mencapai keberhasilan dari suatu produk jasa tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan, dimana kualitas pelayanan dapat terpenuhi melalui kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang

disampaikan perusahaan dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Kotler (2014;52), kepuasan merupakan perbandingan antara kepuasan kinerja yang dihasilkan dengan harapannya. Dalam hal ini ada 4 metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan: (1) Sistem keluhan untuk menyampaikan pendapat, (2) Survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk, (3) Metode Ghost shopper, (4) Metode analisis pelanggan yang hilang.

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006;182) menyatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan *SERVQUAL*. (1) Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. (2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (3) Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. (4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif (survey) dengan desain penelitian kuantitatif, yaitu penelitian tidak hanya memberikan gambaran mengenai fenomena tetapi juga menerangkan, menguji hipotesis dan mendapatkan makna dari fakta yang ada. Populasi yang digunakan dalam

penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi yang berada pada semester II, IV, VI dan semester VIII dari prodi Manajemen dan Akuntansi sebanyak 1.702 orang. Sedangkan sampel diambil sebanyak 234 orang dengan metode rumus ukuran sampel, tingkat kesalahan 10%. Jumlah Populasi tersebut adalah seluruh mahasiswa fakultas Ekonomi yang aktif menurut kalender akademik 2020/2021. Maka sampel yang diambil adalah sebanyak 234 orang, dimana angka ini diperoleh dari dalam tabel. (Isaac & Michael dalam Sugiyono; 2014:87)

Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis kuantitatif, jawaban kuesioner menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai dengan 5, yaitu sangat puas diberi point 5 dan sangat tidak puas diberi point 1. Berdasarkan data tersebut, diperoleh pedoman konversi kategori penilaian skala sebagai berikut:

Kategori Penilaian Skala

NO	NILAI RERATA	KRITERIA
1	1,0 - 1,7	Sangat Tidak Puas (STP)
2	1,8 - 2,5	Tidak Puas (TP)
3	2,6 - 3,3	Kurang Puas (KP)
4	3,4 - 4,1	Puas (P)
5	4,2 - 5,00	Sangat Puas (SP)

Sumber : Data olahan

Analisis pengujian menggunakan rumus Regresi Linear Berganda. Secara lengkap model struktural pada penelitian ini menggunakan rumus berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penyebaran questioner keseluruhan jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi yang berjumlah 234 orang, ternyata hanya ada 214 orang mahasiswa yang lengkap mengisi questioner tersebut, dalam hal ini dapat dilihat dari tabel profil responden.

Tabel 2. Profil Responden

Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	Persentase
Program Studi	Manajemen	151	70,6%
	Akuntansi	63	29,4%
Jumlah		214	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	77	36%
	Perempuan	137	64%
Jumlah		214	100%
Semester	II	77	36%
	IV	32	15%
	VI	92	43%
	VIII	13	6%
Jumlah		214	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 2 tentang Profil responden, terlihat bahwa jumlah mahasiswa prodi Manajemen yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 151 orang sedangkan jumlah mahasiswa Akuntansi sebanyak 63 orang, jumlah ini sudah mewakili dari jumlah populasi yang ada. Dari hasil perolehan data, dapat dikatakan bahwa variabel bebas dan variabel terikatnya menunjukkan bahwa kesemua data tersebut adalah Valid yang berarti sudah sesuai atau tepat terhadap pengukuran yang dilakukan dan Reliabel yang berarti instrument yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil regresi berganda diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error				
1 (Constant)	3,780	,697		5,426	,000	
KEANDALAN TOTAL	,278	,058	,324	4,827	,000	,284
DAYA TANGGAP TOTAL	-,044	,078	-,037	-,562	,575	,301
JAMINAN TOTAL	,287	,065	,320	4,402	,000	,241
EMPATI TOTAL	,421	,066	,391	6,341	,000	,336
BW TOTAL	-,082	,053	-,082	-1,541	,125	,448

a. Dependent Variable: KPTOTAL

Berdasarkan hasil hitungan regresi yang tertera pada tabel 3 diatas, maka persamaan regresi berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,780 + 0.278 \beta_1 - 0,044 \beta_2 + 0,287 \beta_3 + 0,421 \beta_4 - 0.082 \beta_5 + \epsilon$$

Dilihat dari hasil perhitungan, maka dapat diartikan bahwa keandalan, jaminan dan empati mempunyai hubungan yang positif atau significant terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan daya tanggap dan berwujud mempunyai hubungan yang negatif atau tidak mempunyai hubungan yang significant terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel berwujud merupakan salah satu penunjang yang terpenting dalam pelaksanaan perkuliahan, seperti internet, laboratorium dan peralatan lainnya yang menunjang, namun hal ini tidak bisa terpenuhi oleh mahasiswa dalam pelaksanaan proses belajar tersebut.

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,857 ^a	,735	,729	2,196	1,863

a. Predictors: (Constant), BW TOTAL, DAYA TANGGAP TOTAL, EMPATI TOTAL, KEANDALAN_TOTAL, JAMINAN TOTAL

b. Dependent Variable: KPTOTAL

Dari hasil perhitungan tersebut, maka dapat diartikan secara keseluruhan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud mempunyai hubungan korelasi yang sangat kuat, atau sangat significant terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dengan nilai 0.857. Sedangkan koefisien determinasi jika diambil dari nilai Adjusted R Square sebesar 0.729 atau sebesar 72.9 % mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dengan kata lain keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 72.9 %, sedangkan sisanya sebesar 27.1 % dipengaruhi oleh

faktor lain yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat dinyatakan bahwa 75 % jawaban mahasiswa sebagai sampel mereka dapat menerima proses belajar mengajar tersebut, apalagi Unilak memiliki aplikasi atau program Blended Learning untuk memudahkan proses belajar mengajar. Namun proses tersebut juga mempunyai kendala yaitu mahasiswa tidak merasa puas untuk berkomunikasi atau berdiskusi dengan dosen, mereka merasa kurang puas dengan materi yang diberikan tersebut secara online. Hal ini disebabkan karena waktu dan kondisi pada saat ini tidak memungkinkan untuk bertatap muka secara langsung antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan karyawan dan juga antara mahasiswa dengan petugas perpustakaan sebagai pusat peminjaman buku-buku literature. Oleh karena itu perlu adanya penguasaan teknologi yang lebih baik untuk menunjang proses belajar mengajar, sehingga apapun proses pembelajaran dapat tertuang dan terpenuhi dengan menggunakan alat teknologi tersebut.

Dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan ternyata pernyataan dari mahasiswa tentang karyawan atau tata usaha, mereka menyatakan bahwa didalam urusan administrasi perkuliahan, para karyawan telah dapat melayani secara professional, hal ini dapat terlihat dari penilaian mahasiswa yaitu sebesar 3.72 dengan kriteria puas. Sedangkan pelayanan untuk prasarana secara online yang dapat digunakan oleh mahasiswa masih kurang mendukung yaitu masalah wifi kampus, memiliki nilai sebesar 2.86 dengan kriteria kurang puas.

Dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat dikatakan bahwa pelayanan proses belajar mengajar secara online mempunyai pengaruh yang significant terhadap kepuasan

mahasiswa, dengan nilai korelasi 0,857 berarti mendekati nilai 1, yaitu adanya hubungan yang erat antara pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa, dimana pelayanan ini dapat kita lihat dalam lima (5) variabel bebas, yaitu :Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan variabel Berwujud. Dari kelima variabel tersebut dapat dinarasikan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian variabel Keandalan kalau dinilai secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.57 dengan skala kriteria puas, kemudian dari hasil analisis regresi mendapat nilai 0,278 artinya variable Keandalan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kata lain secara rata-rata mahasiswa sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Unilak, walaupun masih ada kendalanya. Variable Daya Tanggap secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,53 dengan skala kriteria puas, hal ini dapat diartikan bahwa variabel Daya Tanggap sudah dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Kemudian dari hasil perhitungan regresi mendapat hasil negative sebesar $-0,044$, hal ini dapat diartikan bahwa variable Daya Tanggap tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, hal ini disebabkan karena ada beberapa hal yang masih kurang puas diterima oleh mahasiswa, yaitu selama perkuliahan dilakukan secara daring mereka tidak bisa meminjam buku di perpustakaan seperti biasanya, kemudian selama kuliah daring mereka tidak bisa berdiskusi dengan dosen dan teman-teman dengan mudah, sehingga proses komunikasi dalam pembelajaran agak terganggu.

Variable Jaminan secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,57 dengan skala kriteria puas, hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa

sudah merasa puas dengan variable Jaminan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi. Sedangkan nilai yang dihasilkan dari regresi sebesar 0.287 yang artinya variable Jaminan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam variable jaminan ini mahasiswa merasa percaya diri dengan apa yang mereka lakukan selama proses belajar mengajar online.

Variable Empaty mempunyai nilai yang positif dan signifikan, yaitu sebesar 0,421 yang berarti variable Empati mempunyai hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Namun ternyata dilihat dari nilai rata-rata distribusi frekuensi, variable Empaty mempunyai nilai sebesar 3,36 yang berarti mahasiswa masih merasa kurang puas. dengan variable Empaty ini, hal ini disebabkan karena untuk proses perkuliahan atau belajar mengajar, mereka lebih suka tatap muka daripada kuliah online, kemudian dengan kuliah secara online tidak semua pelajaran dapat diterima dengan baik, terutama untuk mata kuliah yang bersifat hitungan, karena harus diberikan contoh dan praktek langsung di depan kelas. Variable Berwujud ini mempunyai nilai negatif sebesar - 0,082, yang berarti variable ini tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kemudian dilihat dari nilai rata-rata distribusi frekuensi mempunyai nilai sebesar 3,08 yang berarti bahwa mahasiswa merasa kurang puas dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak Fakultas maupun Universitas yang digunakan untuk mendukung proses belajar mengajar secara online, contohnya seperti penyediaan paket internet, Wifi kampus yang suka lelet, provider internet untuk stabilnya jaringan internet dan lain sebagainya yang bisa mendukung perkuliahan online.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Menerima Proses Belajar Mengajar Secara Online, secara rata-rata dapat dikatakan puas dalam menerima pembelajaran secara online. Namun proses tersebut juga mempunyai kendala yaitu mahasiswa tidak merasa puas untuk berkomunikasi atau berdiskusi dengan dosen dan yang lainnya. (2) Kualitas Pelayanan Yang diberikan oleh Penyelenggara Pendidikan kepada Mahasiswa secara Online, dapat dilihat dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan ternyata mahasiswa menyatakan bahwa didalam urusan administrasi perkuliahan, para karyawan telah dapat melayani secara profesional, hal ini dapat terlihat dari penilaian mahasiswa dengan kriteria puas. Sedangkan pelayanan untuk prasarana secara online yang dapat digunakan oleh mahasiswa masih kurang mendukung yaitu masalah wifi kampus, dengan kriteria kurang puas. Wifi kampus ini memang terlalu banyak penggunaannya sehingga pemakaiannya sering terganggu, jangankan untuk mahasiswa, dosen pun banyak yang terganggu dengan wifi ini, sehingga dosen-dosen lebih memilih mengajar dari rumah daripada dikampus, (3) Hasil pelayanan proses belajar mengajar terhadap kepuasan mahasiswa secara online yang dilaksanakan di Fakultas Ekonomi, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai korelasi 0,857 berarti ada hubungan yang erat antara pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa, dimana pelayanan ini dapat kita lihat dalam lima (5) variabel bebas, yaitu : Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan variabel berwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, Lizar, 2013. Pemasaran Jasa Finansial, edisi 2, Penerbit Saleba Empat.
Ana Hidayati, AchmadFudholi, Sumarni,

2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif Di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*, Jurnal Pharmacia, Vol 4, no 1, 59-64
- Alma Buchari, 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit: Alfabeta. Bandung
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, 9-30.
- Epsilandri Septyarinii, Agus Dwi Cahya. 2021; *Kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online di tengah pandemi dengan pengaruh penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi verbal*. Jurnal Inovasi - pISSN: 0216-7786 - eISSN: 2528-1097
- Ghufon Ulinuha, Ivo Novitaningtyas. 2021. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Berdasarkan End User Computing Satisfaction*, Jurnal Kalacakra Volume 01, Nomor 02, 2021, pp: 1-7
- Kotler, Philip, 2014. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Alih Bahasa Drs. Jaka Wasana, MSM, Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Lam Gultom, dkk 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program studi manajemen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah sumatera utara* (Jurnal Manajemen & Bisnis) volume 14 nomor 01
- Santoso, 2011. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon)*
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta; Bandung
- Tuti Hastuti dkk, 2014. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang* (jurnal manajemen dan akutansi) vol 3 nomor 3.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra, 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Widyoko, Eko Putro, 2012. *Tekhnik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta