

Influence of Service Quality on Student Satisfaction in Online Learning at the Polines Business Administration Department

Makmun Riyanto, Taviyastuti, Noor Suroija, Achmad Zaenuddin

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang, Semarang

Email: makmun.riyanto@polines.ac.id

ABSTRACT

Online learning is a solution that is widely used in Indonesia during the Covid 19 pandemic at all levels/levels of education. Online learning is the main method chosen so that the learning process continues and the transfer of knowledge from teachers to students continues. Even though the application facilities used have varied, it does not mean that all learning processes are going well and satisfying students. Therefore, this research was conducted to find out whether the quality of online learning services in Business Administration majors has satisfied students. This is important to know as an effort to evaluate and improve if there is something that needs to be fixed and also if in the future an online learning process is carried out again. The results of quantitative analysis based on the regression value of each variable shows a positive effect. The first has the greatest influence on student satisfaction is the Empathy variable (X6) which is equal to 0.691, then the Assurance variable (X5) is 0.643, the Ease of use variable (X2) is 0.372, the Responsiveness variable (X4) is 0.340, the Responsiveness variable (X3) is 0.270, and the last is the Website design variable (X1) of 0.047. However, based on the t test, there were only 3 variables that had a significant effect on student satisfaction in online learning during the Covid 19 pandemic, namely the Ease of use variable (X2), the Assurance variable (X5), and the Empathy variable (X6). Judging from the Adjusted R2 value, it is obtained a number of 0.610, which means 61% of the variance of student satisfaction in online learning for the Business Administration Department is explained by the variance of the variables Website design, Easy of use, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, while the rest (100% - 61% = 39%) is explained/influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Satisfaction, Service, Website design, Ease of use, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Jurusan Administrasi Bisnis Polines

Abstrak

Pembelajaran daring (online) menjadi solusi yang banyak dipakai di Indonesia selama masa pandemi covid 19 disemua tingkat/jenjang pendidikan. Pembelajaran daring menjadi cara utama yang dipilih agar proses belajar tetap berjalan dan transfer pengetahuan dari pengajar kepada siswa tetap berlangsung. Meskipun fasilitas aplikasi yang digunakan sudah bervariasi namun tidak berarti semua proses pembelajaran berjalan dengan baik dan memuaskan mahasiswa, oleh karena itu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pembelajaran daring di jurusan Administrasi Bisnis telah memuaskan mahasiswa, Hal ini penting diketahui sebagai upaya evaluasi dan perbaikan bila ada yang

perlu diperbaiki dan juga bila dimasa mendatang dilakukan lagi proses pembelajaran daring. Dari hasil analisa kuantitatif berdasarkan nilai regresi setiap variabel menunjukkan pengaruh positif. Yang pertama pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan mahasiswa adalah variable Empati (X6) yaitu sebesar 0,691, selanjutnya variable Jaminan (X5) sebesar 0,643, variable Ease of use (X2) 0,372, variable Ketanggapan (X4) 0,340, variabel Responsiveness (X3) 0,270, dan yang terakhir adalah variable Website design (X1) sebesar 0,047. Namun berdasarkan uji t, hanya ada 3 variabel yang pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring selama masa pandemic covid 19, yaitu variable Ease of use (X2), variable Jaminan (X5), dan variable Empati (X6). Dilihat dari nilai *Adjusted R²* diperoleh angka sebesar 0,610 yang berarti 61 % variansi Kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring Jurusan Adminidtrasi Bisnis Polines dijelaskan oleh variansi variabel *Website design, Ease of use, Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati)*. Sedangkan sisanya (100 % - 61 %= 39 %) dijelaskan / dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kepuasan, Pelayanan, Website design, Ease of use, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati*

PENDAHULUAN

Kualitas pembelajaran merupakan salah satu factor yang dapat menentukan keberhasilan dari suatu hasil belajar mengajar. Oleh karena itu memperhatikan kualitas pembelajaran menjadi sangat penting untuk mendapatkan hasil pembelajaran yang baik.

Pada masa pandemic covid 19 proses belajar mengajar dituntut dilakukan secara online (daring), proses daring ini diperlukan kesiapan materi, fasilitas media seperti handphone dan laptop/ computer yang memadai, kesiapan jaringan internet yang kuat baik; serta penguasaan teknologi internet termasuk aplikasi pembelajaran yang bisa digunakan. Kesiapan tersebut harus dipenuhi baik oleh pengajar maupun oleh siswa/ mahasiswa. Disamping akan mempengaruhi hasil pembelajaran, kesiapan ini juga mempengaruhi kualitas proses pembelajaran yang selanjutnya bisa mempengaruhi kepuasan siswa/ mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran

Politeknik Negeri Semarang merupakan pendidikan vokasi yang

bertanggung jawab untuk mendidik, melatih, dan menghasilkan sumber daya manusia (lulusan) yang mempunyai ketrampilan dan kemauan kerja yang tinggi. Olehkarena itu pada masa pandemic covid 19 ini Polines termasuk juga Jurusan Administrasi Bisnis, berusaha untuk tetap menyelenggarakan proses belajar mengajar (pembelajaran) meskipun dengan cara online. Cara ini menjadi tantangan tersendiri bagi penyelenggara mengingat Polines dalah pendidkn tinggi vokasi yang dituntut bisa memberikan pendidikan yang lebih berbasis ketrampilan/praktek..

Tantangan ini direalisasi diantaranya dengan membuat "ruang pembelajaran online" menggunakan aplikasi Elnino, juga diselenggarakan penggunaan media pembelajaran yang lain seperti zoom meeting, google meet dan media komunikasi internet lainnya, disamping itu juga dilakukan penguatan jaringan internet agar media elnino bisa diakses dengan baik.

Meskipun fasilitas pembelajaran online sudah tersedia namun bukan berarti pelayanan dalam pembelajaran daring yang diberikan/ diterima mahasiswa telah memuaskan, oleh karena itu penelitian ini

dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pembelajaran daring sudah sesuai yang diharapkan dan apakah pelayanan dalam pembelajaran daring tersebut telah memuaskan. Hal ini penting diketahui sebagai upaya evaluasi dan perbaikan bila ada yang perlu diperbaiki dan kepuasan mahasiswa akan menciptakan image yang baik bagi lembaga yang selanjutnya akan menciptakan kesetiaan dan kebanggaan mahasiswa pada Polines sebagai almamaternya.

Dari uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana persepsi kualitas pelayanan dan bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan dalam proses pembelajaran/ belajar mengajar online di masa pandemic yang di selenggarakan oleh Jurusan Administras Bisnis Polines, serta factor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Administrasi bisnis Politeknik Negeri Semarang yaitu mereka yang pernah mengikuti kuliah daring pada masa pamdemi covid 19 yang diselenggarakan Jurusan Administrasi bisnis Polines. Jumlah Mahasiswa Jurusan AB Politeknik Negeri Semarang kurang

lebih 1080 orang. Dalam penelitian ini nilai kritis yang digunakan 10%, banyaknya populasi yang digunakan adalah 1080 orang, sehingga besarnya sample yang digunakan menurut perhitungan 92 orang. Dalam penelitian ini sampel dibulatkan menjadi 100 mahasiswa, pengambilan sampel menggunakan metode Random Sampling

Pengumpulan data primer menggunakan metode survei dengan wawancara langsung ataupun tidak langsung dengan responden, menggunakan daftar pertanyaan (kuesionair).

Untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuestioner dilakukan uji validitas. Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan pada semua variabel yang diteliti mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$) sehingga pertanyaan indikator tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas juga digunakan untuk mengukur kehandalan/ reliabilitas suatu kuestioner yang merupakan indikator dari variable. Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa semua variabel mempunyai nilai cronbach alpha di atas 0,6. Hal ini berarti bahwa variabel *Website design, Easy of Use, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati* reliabel.

Tabel 1. Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Parameter Alpha	Kriteria
<i>Website design</i>	0,843	0,6	Reliabel
<i>Easy of Use</i>	0,876	0,6	Reliabel
<i>Reliability/</i> Kehandalan	0,789	0,6	Reliabel
Responsiveness / daya tanggap	0,805	0,6	Reliabel
<i>Assurance/</i> Jaminan	0,841	0,6	Reliabel
<i>Empaty /</i> Empati	0,944	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,870	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah

Difinisi Operasional Variabel Website design (X1)

Website design berkenaan dengan tampilan dan rancangan *web site* yang menarik dilihat dan menjelajahi isi *web site*. Ada lima dimensi / factor yang membentuk kualitas website (Hyejeong & Niehm, 2009 dalam Safira Nur Rahmaini 2018). yaitu :

- a. Informasi, yakni dimensi yang meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, keakuratan, dan relevansi dari konten yang ada di dalam website tersebut.
- b. Keamanan, yaitu dimensi yang meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
- c. Kemudahan, yaitu dimensi yang meliputi kemudahan pengoperasian, kemudahan untuk dimengerti, dan kecepatan.
- d. Kenyamanan, yaitu dimensi yang meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
- e. Kualitas pelayanan yaitu dimensi yang meliputi kelengkapan secara online dan customer service

Sedangkan menurut Assegaff, (2009) dalam Safira Nur Rahmaini (2018), kriteria sebuah website supaya dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik adalah website tersebut harus representatif, interaktif, desain yang menarik, ringkas dan sederhana, aman dan terjamin.

Indikator yang digunakan untuk penelitian ini pada variable website design adalah

- a. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, keakuratan, dan relevansi dari konten yang ada di dalam website tersebut
- b. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
- c. Kualitas pelayanan yaitu dimensi yang meliputi kelengkapan secara online dan customer service

(Hyejeong & Niehm (2009), dalam Safira Nur Rahmaini (2018).)

Variabel Ease of Use (X2)

Ease of use, adalah kemudahan dalam mempergunakan dan mengoperasikan pada *e-commerce* termasuk didalamnya aspek fungsional, navigasi dan aksesibilitas informasi serta kemudahan bertransaksi dan memesan produk.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variable ease of use terkait pembelajaran daring dalam penelitian ini adalah

- a. Mudah dioperasikan aplikasi yang digunakan dalam pembelajaran
 - b. Download materi mudah dilakukan.
 - c. Upload tugas mudah dilakukan
- Ribbink et al (2004 dalam Riyadi dan Setiawan 2010)

Variabel Keandalan/ Reliability (X3)

Adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat dan merupakan pernyataan tentang kemampuan dalam memenuhi janji yang ditawarkan

Menurut Tjiptono (2014) keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Atribut dari keandalan menurut Tjiptono (2014:), adalah:

- a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan,
- b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah,
- c. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali,
- d. Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan,

- e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari Keandalan adalah: Ruang yang bersih, Pertanyaan dijawab saat itu juga, Layanan memenuhi kebutuhan, Kualitas terjamin, Perusahaan dioperasikan dengan citra yang baik.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk variable keandalan adalah

- a. Ketepatan jadwal pelayanan pembelajaran (jadwal pelayanan yang ditetapkan selalu ditepati
 - b. Metode pembelajaran yang tepat.
 - c. Dapat diandalkan saat digunakan dalam pembelajaram
- (Tjiptono 2014), dan (Chang-Hsi 2006)

Variabel Responsiveness/ (Daya Tanggap (X4)

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, yang dapat dilihat dari sikap pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dan permintaan dari pelanggan dengan proses yang mudah serta kecepatan tanggapan dalam melayani.

Menurut Tjiptono (2014) atribut dari Daya tanggap adalah meliputi: Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan, Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan, Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan, Karyawan yang tidak terlampaui sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari daya tanggap adalah sebagai berikut: Karyawan melayani dengan aktif, Karyawan memberitahu informasi perusahaan. Karyawan menanggapi pertanyaan maupun keluhan

meskipun mereka sibuk, Karyawan membantu Anda dalam kondisi terbaik.

Indikator yang digunakan untuk variable Daya Tanggap (responsiveness) dalam penelitian ini adalah : Kecekatan dalam membantu /dalam pelayanan, Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan, Kesiapan dengan cepat untuk melayani peserta

Variabel Assurance /Jaminan (X5)

Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan (Zethaml, dan Bitner (2003) dalam Makmun, Andi. Kurniani, 2018)

Menurut Tjiptono (2014), Assurance (Jaminan) ditunjukkan dengan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Dimensi jaminan dalam transaksi online maksudnya bahwa transaksi dan pemesanan aman dan bersifat pribadi. Terkait dengan pembelajaran daring maka yang dimaksud dalam dimensi jaminan adalah bahwa dengan menggunakan aplikasi yang dipakai, penyelenggara menjamin komunikasi dalam pembelajaran akan berjalan lancar dan aman, misalnya dalam penyampaian materi, pengiriman materi naupun pengiriman hasil tugas dan jawaban ujian.

Indicator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Dengan menggunakan aplikasi yang telah ditentukan Jawaban soal dan tugas terkirim dengan baik.

- b. Aplikasi dan website yang digunakan memberikan keyakinan pembelajaran berjalan lancar
- c. Fasilitas dan materi yang disediakan saat kuliah daring memberikan keyakinan bisa memahami matakuliah yang di pelajari

Variabel *Empaty* / *Empati* (X6)

Empaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan akses yang mudah serta selalu berupaya memahami keinginan konsumen dengan menunjukkan sikap hormat dan kesantunan dalam melayani.

Menurut Tjiptono (2014) variable *empaty* dalam pelayanan yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Indicator/atribut dari *empati* menurut Tjiptono (2014): Perhatian individual dari perusahaan, Waktu beroperasi yang cocok/ nyaman bagi para pelanggan, Karyawan memberikan perhatian personal, Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan, Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan. Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari jaminan adalah: Prosedur transaksi membuat pelanggan merasa nyaman, Karyawan peduli tentang kebutuhan pelanggan, Pelanggan dilayani secara maksimal.

Dalam penelitian ini indicator untuk *empati* adalah: Petugas (pengajar) memberi perhatian penuh, tulus, cekatan, santun, Petugas memberi pelayanan dengan tidak membedakan peserta, Petugas memberikan perhatian personal

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka (Kotler (2009:138). Menurut Tjiptono (2014) konsumen yang merasa puas dapat ditunjukkan dengan tidak akan berpindah ke merek yang lain, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan *complain*. Indikator variable Kepuasan pelanggan {mhasiswa} yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- a. Tetap menginginkan pembelajaran secara daring
- b. Merekomendasikan/ menyarankan kepada dosen untuk tetap melakukan pembelajaran daring.
- c. Pembelajaran yang dilakukan secara daring memuaskan sehingga tidak ada yang dikeluhkan/ *komplain*

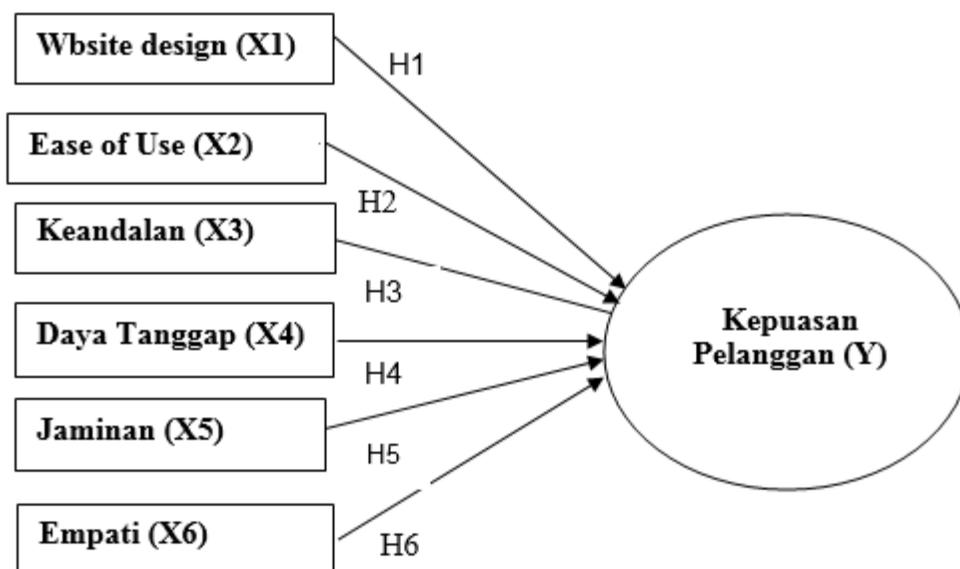
Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- Ha1 : *Website design* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.
- Ha2 : *Ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring
- Ha3 : Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.
- Ha4 : Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.
- Ha5 : Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran darings.
- Ha6 : *Empati (Empathy)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.

Pengembangan Model dan Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan telaah pustaka maka dapat dikembangkan sebuah kerangka pemikiran teoritis.



Tjiptono (2007), Lupiyoadi (2001), Parasuraman . (1988), Ward dan Mullee (1997), Ribbink et al (2004), Zethaml, dan Bitner (2003), Berry dan Zeithaml (1988)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis diskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai variable-variabel yang diteliti. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik Analisis Indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan.

Analisis kuantitatif digunakan Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara Website design (X₁), Ease of use (X₂), kehandalan (X₃), daya tanggap (X₄), jaminan (X₅) dan empati (X₆) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda. dan predictor. Selanjutnya dilakukan perhitungan *Adjusted R²* untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh Website design (X₁), Ease of use (X₂),

kehandalan (X₃), daya tanggap (X₄), jaminan (X₅) dan empati (X₆) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini digunakan uji t. Uji t merupakan suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel tidak bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*three box method*) maka rentang sebesar 90 dibagi tiga sehingga menghasilkan rentang sebesar 30 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, yaitu : 10.00 – 40.00 = rendah, 40.01 – 70.00 = sedang, dan 70.01 – 100.00 = tinggi

Persepsi responden terhadap variable *Website design* (X1)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel *Website Design* memiliki nilai indeks sebesar 81.2 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable *Website Design* yang meliputi *Website / tampilan layar memuat materi dan informasi yang berkualitas, berguna dan relevan, Website / tampilan layar memiliki desain menarik dan atraktif, Website / tampilan layar memiliki fitur / menu pelayanan yang lengkap dan dibutuhkan, dipersepsikan tinggi* oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable *Easy of Use* (X2)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel *Easy of Use* memiliki nilai indeks sebesar 83.7 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable *Easy of Use* yang meliputi aplikasi mudah digunakan, *Download* materi mudah dilakukan, *Upload* tugas dan jawaban mudah dilakukan, dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable *Reliability / Kehandalan* (X3)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel *Reliability / Kehandalan* memiliki nilai indeks sebesar 79 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable *Reliability / Kehandalan* yang meliputi pembelajaran daring dilakukan sesuai jadwal, metode pembelajaran daring sudah tepat, pembelajaran daring pada masa pandemic Covid 19 adalah cara pembelajaran yang dapat diandalkan, dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable *Responsiveness /Daya Tangggap* (X4)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness /Daya Tangggap* memiliki nilai indeks sebesar 81.9 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable *Responsiveness /Daya Tangggap* yang meliputi dosen pengajar selama pembelajaran daring membuka kesempatan komunikasi baik di jam kuliah maupun diluar ja, kuliah, dosen membantu dengan segera kesulitan / hambatan dalam pembelajaran daring, dalam pembelajaran daring dosen bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa, dipersepsikan **tinggi** oleh responden

Persepsi responden terhadap variable *Assurance /Jaminan* (X5)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel *Assurance /Jaminan* memiliki nilai indeks sebesar 80 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance /Jaminan* yang meliputi media daring menjamin jawaban soal dan tugas terkirim dengan baik, saya merasa yakin bahwa pembelajaran daring akan berjalan lancar dan efektif, pembelajaran daring memberikan keyakinan bisa memahami mata kuliah yang dipelajari, dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable *Empaty /Empati* (X6)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel *Empaty /Empati* memiliki nilai indeks sebesar 80,6 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Empaty /Empati* yang meliputi dosen memahami dengan baik masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pembelajaran daring, dosen memberikan perhatian penuh pada saat pembelajaran daring, selama pembelajaran daring dosen pengajar

bertindak demi kepentingan mahasiswa, dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

daring selama ini memuaskan, dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel Kepuasan pelanggan memiliki nilai indeks sebesar 76.9 yang berada pada rentang 70.01 – 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan pelanggan yang meliputi pembelajaran daring dilaksanakan sesuai harapan saya, saya merekomendasikan dosen untuk tetap menyelenggarakan pembelajaran secara daring karena dilaksanakan selama ini memuaskan, bagi responden/mahasiswa pembelajaran

Analisis Kuantitatif Analisis Regresi Linier Berganda

Pada Tabel 2 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,637 + 0,047 X1 + 0,373 X2 + 207 X3 + 0,340 X4 + 0,643 X5 + 0,691 X6$$

Dari persamaan regresi yang dihasilkan, dapat diartikan: semua variable X (*Website design, Easy of use, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 2. Hasil Perhitungan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	1.637	.865	1.893	.061
X1	.047	.157	.299	.766
X2	.373	.113	3.313	.001
X3	.207	.115	1.803	.075
X4	.340	.197	1.726	.088
X5	.643	.106	6.085	.000
X6	.691	.155	4.464	.000

Sumber : Data Primer yang diolah

Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,610. Hal ini berarti 61,0 % variansi kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis pada pembelajaran daring yang dapat dijelaskan

oleh variansi variabel *Website design, Easy of Use, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati* Sedangkan sisanya (100 % - 61,0%= 39 %) dijeaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 3. Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.633	.610	1.03218

a. Predictors: (Constant), X6, X5, X2, X3, X1, X4

Sumber : Data Primer yang diolah

Pengujian Hipotesis

Dengan menggunakan signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih besar dari 0,05 :

1. Probabilitas untuk variabel X1 *website design* sebesar 0,766
2. Probabilitas untuk variabel X3 *Kehandalan* sebesar 0,075.
3. Probabilitas variabel X4 *Daya tanggap* sebesar 0,088.

Ketiganya $> 0,05$ yang berarti ketiga variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis dalam pembelajaran daring Dengan demikian Hipotesis 1, Hipotesis 3 dan Hipotesis 4 ditolak.

Sedangkan hasil perhitungan variabel X2 *Easy of use* diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa variabel *Easy of use* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian :hipotesis 2 yang menyatakan “*Easy if use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring jurusan AB Polines, diterima

Hasil perhitungan probabilitas variable X5 *Jaminan (assurance)* menunjukkan angka sebesar 0,024. Angka ini lebih kecil dari angka signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), ini berarti bahwa variabel *jaminan (assurance)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian :hipotesis 5 yang menyatakan

“*Jaminan (assurance)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran Daring Jurusan AB Politeknik Negeri Semarang” diterima.

Begitu juga pada variabel X6 *Empati*, dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa variabel *Empati (empathy)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Dengan demikian hipotesis 6 yang menyatakan “*Empati (empathy)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada pembelajaran daring Jurusan AB Politeknik Negeri Semarang” diterima.

KESIMPULAN

1. Rata-rata perhitungan skor jawaban responden dari setiap variabel *Website design*, *Ease of use*, *Keandalan*, *Daya tanggap*, *Jaminan*, dan *Empati* dan *Kepuasan* adalah Tinggi, yang berarti tiap variable kualitas pelayanan dan variable kepuasan tersebut menurut responden /mahasiswa adalah bagus.
2. Berdasarkan nilai regresi setiap variabel menunjukkan pengaruh positif. Yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan mahasiswa adalah variable *Empati (X6)* yaitu sebesar 0,691, yang kedua adalah variable *Jaminan (X5)* sebesar 0,643, ke tiga variable *X2 Ease of use* sebesar 0,373, ke empat variable *X4 daya tanggap (responsiveness)*. sebesar 0,340 , kelima variable *X3, Kehandalan* sebesar 0,207 dan yang terakhir adalah

variable X1 Website design sebesar 0,047.

3. Berdasarkan uji t, terdapat 3 variabel yang berpengaruh (positif) signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring Jurusan Administrasi Bisnis Polines, yaitu variable Ease of use, variable Jaminan dan variable Empati
4. Dilihat dari nilai *Adjusted R²* diperoleh angka sebesar 0,610, hal ini berarti 61,0 % variabel Kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang dijelaskan / dipengaruhi oleh variansi variabel *Website design, Ease of use, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Sedangkan sisanya (100 % - 61 %= 39 %) dijelaskan / dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa jika diwaktu yang akan datang diselenggarakan pembelajaran daring maka pengelola hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan variable Empaty, variable Jaminan dan variable *Ease of use*, karena ketiga variable ini yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring. Untuk meningkatkan variable Empati disarankan : Dosen memahami lebih baik lagi masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran daring. Dosen bisa memberikan perhatian lebih penuh kepada mahasiswa saat pembelajaran daring. Dosen juga bisa lebih meningkatkan perhatian dengan memberikan bantuan untuk kepentingan mahasiswa Pada variable Jaminan (assurance) yang perlu ditingkatkan adalah : meningkatkan jaminan/kepastian bahwa jawaban tugas dapat terkirim

dengan baik, meningkatkan kepastian/ jaminan bahwa pembelajaran daring akan berjalan lancar / efektif, dan meningkatkan keyakinan/ jaminan bahwa dengan fasilitas dan materi yang disampaikan mahasiswa akan mampu memahami materi.

Variable Ease of use yang perlu ditingkatkan adalah: Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi yang digunakan dalam pembelajaran daring, kemudahan dalam mendownload materi yang diunggah dosen pengajar, dan kemudahan dalam mengirimkan dan mengupload jawaban atas tugas yang diberikan dosen

2. Tiga variable lainnya : *Website design, Kehandalan dan Ketanggapan*) meskipun pengaruhnya tidak signifikan karena terlalu kecil tidak berarti bisa diabaikan karena dari nilai *Adjusted R²* diperoleh angka sebesar 0,610 yang berarti 61 % variansi Kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring secara bersama sama dijelaskan/dipengaruhi oleh keenam variable tersebut, sehingga apabila ketiga variabel ditingkatkan juga akan lebih baik karena pengaruhnya positif.
3. Penelitian mendatang hendaknya menggunakan variable selain 6 variabel yang telah diteliti ini, agar dapat diketahui faktor / variable lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Chang-Hsi, Yu. 2006. *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry*
- Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* |Vol. 51 No. 2 Oktober 2017|,

- Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
<https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Ferdinand, Augusty ,2006, "Metode Penelitian Manajemen", Edisi 2, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hon Liung, Tantri Yanuar Rahmat Syah, 2017, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga, Jurnal Ekonomi Volume 8 Nomor 2, Mei 2017,FEB Prodi MM Universitas Esa Unggul Jakarta
<https://media.neliti.com/media/publications/78568-ID-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepu.pdf>
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Makmun, Andi, Kurniani, 2018, *Customer Service Excellence*, Semarang, Penerbit Polines
- Ming, Shing Lee. 2010. *The Study Of Relationships among Experiental Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*.
- Riyadi, Andi Setiawan, 2010, Pemasaran, Dasar dan Implikasinya, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., G. Chandra dan D. Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Penerbit ANDI