

**HUBUNGAN METODE PEMBELAJARAN *ONLINE* TERHADAP  
KEPUASAN KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
PADA MAHASISWA KEPERAWATAN  
ANESTESIOLOGI ANGKATAN 2019  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:**

**TRIANISA DENTA LINTANG MAHARANI  
1911604016**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN ANESTESIOLOGI  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2023**

## **NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan untuk Syarat Mencapai Gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Keperawatan Anestesiologi  
Program Sarjana Terapan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun oleh :**

**TRIANISA DENTA LINTANG MAHARANI  
1911604016**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN ANESTESIOLOGI  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN METODE PEMBELAJARAN *ONLINE* TERHADAP  
KEPUASAN KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
PADA MAHASISWA KEPERAWATAN  
ANESTESIOLOGI ANGKATAN 2019  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Disusun oleh:

**TRIANISA DENTA LINTANG MAHARANI  
1911604016**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing Pada Tanggal :  
7 Agustus 2023



(Vita Purnamasari, S.Kep., Ns., M.Kep)

**HUBUNGAN METODE PEMBELAJARAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN  
KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) PADA MAHASISWA  
KEPERAWATAN ANESTESILOGI ANGKATAN 2019  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA<sup>1</sup>**

Trianisa Denta Lintang Maharani<sup>2</sup>, Vita Purnamasari<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Metode pembelajaran *online* adalah metode pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran dengan memanfaatkan jaringan internet. Metode pembelajaran *online* berdampak pada kepuasan kualitas layanan pada mahasiswa. Kepuasan kualitas layanan (*service quality*) adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan yang dikembangkan oleh universitas untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Kepuasan kualitas layanan (*service quality*) menunjukkan seberapa baik metode pembelajaran *online* yang dilaksanakan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

**Metode Penelitian:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* berjumlah 88 mahasiswa yang memenuhi kriteria restriksi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *google form* dengan uji statistik *Spearman Rank*.

**Hasil:** *P value* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai korelasi koefisien 0,751 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

**Simpulan:** Terdapat hubungan antara metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

**Saran:** Diharapkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian lebih lanjut, referensi ilmu pengetahuan tentang hubungan antara metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa.

**Kata kunci:** Metode pembelajaran *online*, Kepuasan kualitas layanan (*service quality*), Mahasiswa

**Daftar Pustaka:** 54 Buah (2013-2022)

---

<sup>1</sup> Judul Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Diploma IV Keperawatan Anestesiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen Diploma IV Keperawatan Anestesiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

**THE RELATIONSHIP BETWEEN ONLINE LEARNING METHODS TO  
SATISFACTION OF SERVICE QUALITY IN STUDENTS OF  
ANESTHESIOLOGY NURSING GRADE 2019  
IN UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA<sup>1</sup>**

Trianisa Denta Lintang Maharani<sup>2</sup>, Vita Purnamasari<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** The online learning method is a learning method to achieve learning objectives by utilizing the internet network. Online learning methods have an impact on student service quality satisfaction. Satisfaction of service quality is the expected advantage and control over excellence developed by the university to meet student desires. Satisfaction with service quality shows how well the online learning method is implemented.

**Purpose:** This study aims to determine the relationship between online learning methods and service quality satisfaction of Anesthesiology Nursing students at Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

**Research Method:** This research is a quantitative study with a cross sectional approach. The sampling technique used simple random sampling of 88 students who met the restriction criteria. The data collection technique used the Google form questionnaire with the Spearman Rank statistical test.

**Results:** P value of  $0.000 < 0.05$  and correlation coefficient value of 0,751 shows a strong and positive relationship between online learning methods and service quality satisfaction of Anesthesiology Nursing students class of 2019 in Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

**Conclusion:** There is a relationship between online learning methods and service quality satisfaction for Anesthesiology Nursing students class of 2019 at Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

**Suggestion:** It is expected that as a reference material in conducting further research, scientific references about the relationship between online learning methods and student service quality satisfaction.

**Keywords:** Online Learning Methods, Service Quality Satisfaction, Students

**Bibliography:** 54 Pieces (2013-2022)

---

<sup>1</sup>Title

<sup>2</sup>Student of Diploma IV Nursing Anesthesiology Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer of Diploma IV Anesthesiology Nursing Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

## PENDAHULUAN

*Coronavirus Disease of 2019* (COVID 19) ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir tahun 2019. COVID 19 adalah suatu virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia (Nisa, 2020). *World Health Organization* (WHO) telah menyatakan COVID 19 sebagai pandemi global sejak Maret 2020. (Lubis *et al.*, 2021).

Jumlah kasus COVID 19 diseluruh dunia yang dikonfirmasi oleh WHO pada 28 April 2021, sebanyak 147.539.302 kasus dengan kasus kematian sejumlah 3.116.444 kasus. Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) pada 29 April 2021 di Indonesia mengkonfirmasi 1.657.035 kasus positif COVID 19 dengan total 45.116 kasus pasien meninggal (Hambali *et al.*, 2022). Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Yogyakarta menyatakan bahwa jumlah kasus yang terkonfirmasi positif di Yogyakarta pada tanggal 23 Februari 2021 yaitu 26.822 kasus dan terdapat 652 kasus kematian (Austrianti, 2021).

Pandemi COVID 19 tentunya memberikan dampak pada berbagai bidang diseluruh dunia. Pandemi COVID 19 mengakibatkan kehidupan yang semula berjalan normal menjadi harus berubah dalam berbagai aspek. Menurut data *The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), pada bulan April 2020, sekolah dan universitas meliburkan 1,6 miliar pelajar. Upaya pemerintah dunia dan pihak pendidikan dalam meliburkan para pelajar bukan benar-benar meliburkan tapi merubah sistem pembelajarannya, dari yang biasanya bertatap muka

(*offline*) menjadi pembelajaran jarak jauh (*online*) (Redaputri *et al.*, 2021).

Pemerintah Indonesia juga melakukan upaya pencegahan COVID 19 salah satunya dengan mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud) No.3 Tahun 2020 Tentang Pencegahan COVID 19 pada Satuan Pendidikan dan juga surat edaran No. 36962/MPK.A/HK/2020 yaitu Tentang Pembelajaran secara *online* dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan COVID 19. Tentunya karena hal ini, proses pembelajaran dan layanan akademik di Indonesia yang selama ini dilakukan secara tatap muka berubah menjadi *online* (Redaputri *et al.*, 2021).

Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta (UNISA) telah menetapkan kebijakan terkait perkuliahan pada tanggal 27 Juli 2022 yaitu perkuliahan di UNISA dilakukan 50 % secara *online* dengan menyesuaikan pada perkembangan pandemi COVID 19 di Indonesia.

Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wasallam bersabda: “Tha’un (wabah penyakit menular) adalah salah satu peringatan dari Allah SWT untuk menguji hamba-hamba-Nya. Jika kamu mendengar penyakit itu berjangkit di suatu negeri, janganlah kamu masuk ke negeri itu. Dan jika wabah itu berjangkit di negeri tempat kamu berada, jangan pula kamu lari daripadanya.” (HR Bukhari dan Muslim dari Usamah bin Zaid). Maka pemberlakuan pembelajaran *online* sudah sesuai dengan apa yang dianjurkan Rasulullah.

Metode pembelajaran *online* merupakan metode pembelajaran yang menggunakan model interaktif berbasis internet. Metode

pembelajaran *online* telah didukung oleh berbagai teknologi akan tetapi selama menjalani pembelajaran *online*, masih terdapat celah yang menyebabkan metode pembelajaran *online* ini menjadi kurang efektif (Pujowati, 2021).

Hakim & Mulyapradana (2020) menyatakan bahwa perubahan metode pembelajaran yang semula *offline* menjadi *online* tentunya memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Salah satunya adalah kepuasan pada kualitas layanan karena sebagian besar layanan mahasiswa dilakukan secara *online* (Septyarini & Cahya, 2021).

Low (2012) menyatakan bahwa mahasiswa adalah pelanggan utama perguruan tinggi, sehingga sudah seharusnya kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi harus berorientasi kepada mahasiswa. Aliffudin (2012) mengingatkan bahwa pelayanan pendidikan yang berkualitas merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa (Syakur, 2018).

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi mahasiswa sebagai pelanggan. Kualitas pendidikan dan layanan pendidikan yang baik maka akan tercapailah kepuasan mahasiswa (Udjang & Subarjo, 2019).

Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa pada kualitas layanan akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut (Utami, 2021). Tingkat kepuasan mahasiswa pada kualitas layanan yang diberikan dapat menilai

seberapa efektif metode pembelajaran yang dilakukan (Larasati & Andayani, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Dame (2022) terkait kepuasan kualitas layanan di STIKES Senior Medan, mendapatkan hasil bahwa pembelajaran *online* memiliki hubungan terhadap kepuasan mahasiswa terkait kualitas layanan yang diberikan ditinjau dari enam aspek yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi berturut-turut adalah sebesar 22.83%, 34.20%, 47.79%, 30.34%, 32.14%, dan 50.36% (Sipahutar, 2022).

Penelitian kepuasan kualitas layanan mahasiswa oleh Hendro (2019) di Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta menyatakan bahwa terdapat 25 mahasiswa atau sebesar 13,37% menyatakan puas, 29 orang atau 15,51% menyatakan cukup puas dan 133 orang atau 71,12% menyatakan kurang puas (Widodo, 2019).

Penulis melakukan wawancara pada lima orang mahasiswa terkait kepuasan kualitas layanan yang didapatkan hasil bahwa lima mahasiswa merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan pada saat pelaksanaan pembelajaran *online* seperti bukti fisik (*tangibles*) yaitu sarana pendidikan, alat perkuliahan, media dalam pengajaran dan prasarana pendidikan pada perkuliahan sudah bagus, sudah menyediakan *platform* seperti *lensaunisa*, *zoom*, *google classroom* dll.

Tiga mahasiswa merasa puas dan dua mahasiswa merasa cukup puas

pada aspek keandalan (*reliability*) yaitu kehandalan dosen dan staf akademik cukup bagus walaupun ada beberapa dosen yang *slow respon* sehingga perkuliahan sering di *reschedule*, dan kadang waktu ujian *online* tertunda akibat masalah dari staf akademik. Lalu untuk aspek daya tanggap (*responsiveness*) didapatkan kelima mahasiswa merasakan sikap tanggap staf akademik kurang cepat dan *slow respon* dalam membalas chat, jaminan (*assurance*) yaitu perlakuan atau sikap santun staf akademik pada mahasiswa dalam memberikan pelayanan kurang bagus. Pada aspek empati (*Empathy*), kelima mahasiswa merasakan kurang puas karena pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa kadang kurang direalisasikan.

Penjabaran diatas menjelaskan alasan mengapa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan metode pembelajaran *online* terhadap kepuasan *service quality* mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Angkatan 2019 Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah terdapat hubungan metode pembelajaran *online* terhadap kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta?"

## **TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara metode pembelajaran *online* dengan kepuasan

kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 Universitas Aisyiyah Yogyakarta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan metode korelasi (*correlational research*). Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional* dimana penelitian dilakukan dalam sekali waktu saja dan tidak ada perulangan dalam pengambilan data serta untuk mengetahui hubungan sebab dengan akibat diukur pada saat yang bersamaan (Santoso *et al.*, 2021).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling* dalam bentuk *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik dalam bentuk yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau starata yang ada dalam populasi. Cara ini digunakan apabila anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2013).

## **HASIL**

### **1. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berada di Jl. Siliwangi Ringroad Barat No.63, Gamping, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKes) merupakan salah satu fakultas yang ada di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta yang mempunyai program studi Keperawatan Anestesiologi (Kemendikti, 2018).



Program Studi Sarjana Terapan Program Keperawatan Anestesiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berdiri pada 4 Mei 2018 yang dimulai dengan adanya Surat Keputusan dari Kemenristek Dikti Nomor 390/KPT/I/2018 tentang Izin Pembukaan Program Studi Keperawatan Anestesiologi Program Sarjana Terapan. (Kemendikti, 2018). Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta (UNISA) telah menetapkan kebijakan terkait perkuliahan setelah dikeluarkannya Surat Edaran Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi No.115/UNISA/Ad/VII/2022 Tentang Penyelenggaraan Pembelajaran di Perguruan Tinggi di Masa Pandemi COVID 19 Tahun Akademik 2022/2023 pada tanggal 27 Juli 2022 (Kemendikti, 2018).

## 2. Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin dan Usia

No	Data Demografi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki laki	28	31.8
	Perempuan	60	68.2
	Total	88	100
2	<b>Usia</b>		
	19-22 Tahun	76	86.4
	23-26 Tahun	12	13.6
	Total	88	100

Sumber : Data primer, 2022

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 88

responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden (68,2%). Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 88 responden sebagian besar responden berada pada rentang usia 19-22 tahun sebanyak 76 responden (86,4%).

Tabel 4.2 Tabel Metode Pembelajaran *Online*

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0.0
Kurang Baik	2	2.3
Cukup Baik	27	30.7
Baik	55	62.5
Sangat Baik	4	4.5
Total	88	100.0

Sumber : Data primer, 2022

Variabel bebas pada penelitian ini adalah metode pembelajaran *online*. Tabel 4.2 memperlihatkan hasil penelitian bahwa metode pembelajaran *online* berada pada kategori baik oleh sebagian besar responden yaitu sebesar 55 responden (62.5%).

Tabel 4.3 Kepuasan Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	9	10.2
Tidak Puas	1	1.1
Cukup Puas	32	36.4
Puas	41	46.6
Sangat Puas	14	15.9
Total	88	100.0

Sumber : Data primer, 2022

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan kualitas layanan (*service quality*).

Tabel 4.3 memperlihatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar responden yaitu 41 responden (46.6%) memilih kategori puas terhadap kualitas layanan (*service quality*).

Tabel 4.4 Korelasi Spearman Metode Pembelajaran Online dan Kepuasan Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Metode Pembelajaran Online	Kepuasan Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )									
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tidak Baik	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Kurang Baik	0	0.0	0	0.0	2	2.3	0	0.0	0	0.0
Cukup Baik	0	0.0	1	1.1	23	26.1	3	3.4	0	0.0
Baik	0	0.0	0	0.0	7	8.0	38	43.2	10	11.4
Sangat Baik	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	4.5
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>1</b>	<b>1.1</b>	<b>32</b>	<b>36.4</b>	<b>41</b>	<b>46.6</b>	<b>14</b>	<b>15.9</b>
<i>p value</i>	<b>0.000</b>									
<b>Nilai Korelasi</b>	<b>0.751</b>									

Sumber : Data primer, 2022

Tabel 4.4 menunjukkan hasil uji korelasi *Spearman* dan diperoleh nilai signifikan (*p value*) sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) pada penelitian ini diterima yaitu terdapat hubungan metode pembelajaran *online* terhadap kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

Nilai korelasi koefisien diperoleh nilai 0,751 dinyatakan korelasi (hubungan) yang kuat antara variabel metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Angka nilai korelasi yang diperoleh memiliki nilai positif yang menunjukkan hubungan yang searah, sehingga semakin baik metode pembelajaran *online* maka semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

## PEMBAHASAN

### 1. Metode Pembelajaran Online

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa metode pembelajaran *online* berada pada kategori baik oleh sebagian besar responden yaitu sebesar 55 responden (62.5%). Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian responden sudah menganggap metode pembelajaran *online* yang diterapkan baik atau efektif. Aspek keberhasilan dalam pelaksanaan metode pembelajaran *online* dilihat dari *accessibility* (aksesibilitas), *effectivity* (efektivitas), *class interaction* (interaksi di kelas), *facility* (fasilitas) (Wahyono *et al.*, 2020)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 52 responden (59.1%) menganggap tingkat *accessibility* pada metode pembelajaran *online* baik. Sebagus apapun teknologi tersebut, tetap tidak akan bermanfaat jika sulit diakses secara nyaman dan murah oleh peserta didik (Belawati, 2020).

Tingkat *effectivity* pada penelitian berada pada kategori cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 24 responden (27.3%). Tingkat *effectivity* pembelajaran dapat dilihat dari aktivitas mahasiswa selama pembelajaran berlangsung, respon mahasiswa terhadap pembelajaran dan penguasaan konsep siswa dan seberapa efektif media yang digunakan (Halima, 2020).

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 31 responden (35.2%) menganggap bahwa *class interaction* pada penelitian ini berada pada kategori baik. *Class interaction* merupakan inti dari kegiatan pembelajaran dimana peserta didik benar-benar melakukan aktivitas belajar dengan upaya memahami materi yang dipelajari (Kearsley, 2012).

Dimensi *facility* berada pada kategori sangat baik dengan jumlah responden sebanyak 46 responden (52.3%). Metode pembelajaran *online* tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi

(Rahayu & Haq, 2021). Ketersediaan dan kecukupan fasilitas dalam pembelajaran *online* yang dapat digunakan untuk mengakses informasi pembelajaran secara luas dimanapun dan kapanpun merupakan salah satu syarat untuk mendukung kesuksesan metode pembelajaran *online* (Eze *et al.*, 2018).

## 2. Kepuasan Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Tabel 4.3

memperlihatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar responden yaitu 41 responden (46.6%) memilih kategori puas terhadap kualitas layanan (*service quality*). Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian responden sudah merasa puas dengan kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *tangible* berada pada kategori tinggi oleh sebagian besar responden (37,5%). *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik kampus dan perlengkapan perkuliahan yang memadai serta sarana umum (Marlius, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *reliability* berada pada kategori tinggi oleh sebagian besar responden sebanyak 35 responden (39,8%). Putra (2014) berpendapat bahwa

*reliability* berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Putra, 2014).

Dimensi *responsiveness* pada hasil penelitian berada pada kategori sedang dengan jumlah responden sebanyak 35 (39.8%). *Responsiveness* merupakan kesediaan dan daya tanggap para dosen dan staff akademik untuk membantu dan memberikan pembelajaran sesuai kebutuhan mahasiswa (Putra, 2014).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 30 responden (34.1%) menganggap *assurance* pada metode pembelajaran *online* berada pada kategori tinggi. *Assurance* yaitu dimensi jaminan kualitas yang berhubungan dengan perilaku dosen dan staff akademik dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa (Marlius, 2018).

Pada penelitian ini dimensi *emphaty* pada metode pembelajaran *online* berada pada kategori baik dengan jumlah responden sebanyak 38 responden (43.2%). *Emphaty*, yaitu sikap dosen dan staff akademik dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa memiliki

kemampuan dan kebutuhan yang berbeda (Marlius, 2018).

### 3. Hubungan Metode Pembelajaran *Online* dengan Kepuasan Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara variabel metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *spearman rank* yang menunjukkan *p value* sebesar 0.000 dan nilai korelasi sebesar 0.751. Angka korelasi yang diperoleh memiliki nilai positif sehingga menunjukkan kedua variabel memiliki hubungan searah (Wibowo *et al.*, 2020). Semakin baik metode pembelajaran *online* yang dilakukan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas layanannya (*service quality*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rapmaida (2021) yang menyatakan bahwa metode pembelajaran *online* memiliki hubungan terhadap kepuasan kualitas layanan pada mahasiswa (Rapmaida, 2021). Tingkat kepuasan mahasiswa pada kualitas layanan yang diberikan dapat menilai seberapa efektif metode pembelajaran yang dilakukan semakin efektif metode pembelajaran *online* yang

dilakukan maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa pada kualitas layanan yang diberikan (Larasati dan Andayani, 2019). Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Maulana dan Hamidi (2020) dan Dame (2022) bahwa kepuasan kualitas layanan memiliki hubungan terhadap metode pembelajaran *online* (Sipahutar, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 52 responden (59.1%) menganggap tingkat aksesibilitas (*accessibility*) pada metode pembelajaran *online* baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Jamil (2022) bahwa aksesibilitas mahasiswa yang mudah, aman dan nyaman secara *online* dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa akan kualitas layanan karena membuka kesempatan kepada mahasiswa secara *online* untuk memperoleh layanan bantuan belajar, dimanapun berada dengan memanfaatkan jaringan internet, dengan harapan untuk mendukung aktivitas belajar mandiri mahasiswa (Jamil, 2022).

Tingkat efektivitas (*effectivity*) pada penelitian berada pada kategori cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 24 responden (27.3%). Penelitian Halima (2020) mendapatkan hasil bahwa efektivitas pembelajaran *online* mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa, salah satunya adalah

kepuasan pada kualitas layanan (*service quality*) (Halima, 2020).

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 31 responden (35.2%) menganggap bahwa interaksi kelas (*class interaction*) pada penelitian ini berada pada kategori baik. Dimensi fasilitas (*facility*) berada pada kategori sangat baik dengan jumlah responden sebanyak 46 responden (52.3%). Penelitian yang dilakukan Belawati (2020) didapatkan hasil bahwa interaksi saat metode pembelajaran *online* berlangsung dan fasilitas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada kualitas layanan (*service quality*). Semakin baik interaksi mahasiswa dengan mahasiswa dan mahasiswa dengan dosen maka semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas layanan (*service quality*). Semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas layanannya (*service quality*) (Belawati, 2020).

Kepuasan kualitas layanan pada mahasiswa yang menurun akan mempengaruhi metode pembelajaran *online* yang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *tangible* berada pada kategori tinggi oleh sebagian besar responden (37,5%). Pada penelitian yang dilakukan oleh Marlius (2018) didapatkan hasil bahwa peningkatan dimensi *tangible* seperti sarana interaktif, *platform* yang bervariasi dan kemudahan dalam mengakses *platform* ketika metode pembelajaran *online* dipandang

oleh responden sebagai salah satu bagian yang sangat penting untuk mengakui kualitas pelayanan universitas (Marlius, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *reliability* berada pada kategori tinggi oleh sebagian besar responden sebanyak 35 responden (39,8%). Menurut Hardianto *et al.*, (2012) menyatakan bahwa *reliability* berkaitan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan jasa tersebut. Pada penelitian ini dimensi *reliability* terdiri dari konsistensi staff dan dosen serta kehandalan dalam mengelola kelas dan menggunakan platform saat pembelajaran *online* berlangsung (Hardianto *et al.*, 2012).

Dimensi *responsiveness* pada hasil penelitian berada pada kategori sedang dengan jumlah responden sebanyak 35 (39.8%). Kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap dosen dan staff penting dalam meningkatkan keefektifan metode pembelajaran *online* yang dilakukan (Marlius, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 30 responden (34.1%) menganggap *assurance* pada metode pembelajaran *online* berada pada kategori tinggi. Kepuasan mahasiswa terhadap kenyamanan dalam pelayanan seperti tepat waktu, adil, ramah dan menguasai materi yang disampaikan dapat

meningkatkan efektivitas metode pembelajaran *online* (Yuniarti, 2014).

Pada penelitian ini dimensi *emphaty* pada metode pembelajaran *online* berada pada kategori baik dengan jumlah responden sebanyak 38 responden (43.2%). Indikator *emphaty* pada penelitian ini adalah kemampuan staff dan dosen dalam memotivasi mahasiswa, memahami kesulitan mahasiswa, bersikap terbuka, kooperatif dan menanamkan minat jangka panjang agar dapat bertahan dalam proses pembelajaran *online* (Yuniarti, 2014).

Keeratan hubungan antara metode pembelajaran *online* terhadap kepuasan kualitas layanan (*service quality*) pada mahasiswa menunjukkan bahwa metode pembelajaran *online* mempengaruhi tingkat kepuasan kualitas layanan (*service quality*) yaitu semakin baik metode pembelajaran *online* maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan acuan bagi universitas termasuk dosen dan staff program studi dalam melaksanakan pembelajaran *online* agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki dalam metode pembelajaran *online* untuk mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa, pada kualitas layanannya sehingga

tujuan pembelajaran tersebut dapat tercapai dengan baik dan optimal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Metode pembelajaran *online* yang dilaksanakan di Keperawatan Anestesiologi Angkatan 2019 Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta tergolong baik.
2. Mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Angkatan 2019 Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta menyatakan puas pada kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan.
3. Terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara metode pembelajaran *online* terhadap kepuasan kualitas layanan (*service quality*) pada mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
4. Arah hubungan metode pembelajaran *online* terhadap kepuasan kualitas layanan (*service quality*) pada mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Angkatan 2019 di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta adalah arah hubungan positif.

## SARAN

1. Institusi Pendidikan Keperawatan Anestesiologi  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan evaluasi untuk perkembangan pendidikan terkait metode pembelajaran *online* dan kepuasan kualitas layanan pada

mahasiswa Keperawatan Anestesiologi.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian lebih lanjut, referensi ilmu pengetahuan tentang hubungan antara metode pembelajaran *online* dengan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) mahasiswa Keperawatan Anestesiologi angkatan 2019 Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

Peneliti selanjutnya dapat memasukkan asal daerah sebagai karakteristik responden di penelitian yang akan dilakukan. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah variabel lain serta memperdalam terkait metode pembelajaran *online* dan kepuasan kualitas layanan (*service quality*) dengan metode kualitatif atau wawancara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abriya, W., Simadibrata, M., & Soemantri, D. (2022). Adaptasi Kuesioner Satisfaction Scale for E-Learning Process Versi Indonesia: Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran 4C/ID. *EJournal Kedokteran Indonesia*, 9(3), 169–177.  
<https://doi.org/10.23886/ejki.9.72.169-77>
- Alami. (2020). *Media Pembelajaran Daring Masa Covid-19*. Jurnal Pendidikan dan Covid-19.127-129
- Anam, C. (2020). Jenis uji statistik

- untuk analisis hasil penelitian. *Berkala Fisika*, 23(4), 115–117.
- Austrianti, rifka; Andayani, R. putri. (2019). Jurnal Abdimas Sainika. *Jurnal Abdimas Sainika*, 1(1), 1–8.
- Basith, A., Rosmayadi, R., Triani, S. N., & Fitri, F. (2020). Investigation of Online Learning Satisfaction During COVID 19: In Relation to Academic Achievement. *Journal of Educational Science and Technology (EST)*, 6(3), 265–275. <https://doi.org/10.26858/est.v1i1.14803>
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95. <https://doi.org/10.26638/jfk.387.2099>
- Belawati, T. (2020). Buku pembelajaran online. In *Universitas Terbuka* (Issue January).
- Bulkia, S. (2018). Kepuasan Mahasiswa Sri Bulkia Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58.
- Cristy, N. A., Ryalino, C., Suranadi, I. W., Agung, I. G., Utara, G., Studi, P., Kedokteran, S., Kedokteran, F., Udayana, U., Anestesiologi, D., Kedokteran, F., Udayana, U., & Paru, J. (2022). *Henti jantung di rumah sakit umum pusat sanglah.11*(4), 50–54.
- Dani Agung Wicaksono. (2022). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Banyuwangi. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 44–50. <https://doi.org/10.55606/jimek.v1i3.151>
- Djollong, A. F. (2014). Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif. *Istiqra` : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 2(1), 86–100. <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqra/article/view/224>
- Ena, M. Y., Nyoko, A. E. L., & Ndoen, W. M. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Chezz Cafenet. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 10(3), 299–310. <https://doi.org/10.35508/jom.v10i3.1998>
- Ezra, A., & Sianturi, R. (2022). *Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Mahasiswa Pascasarjana Universitas Swasta Terbaik di Jakarta*. 7, 9–21.
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Daring dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat



- Pandemik Covid-19. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 154–160. [https://doi.org/10.31294/widya\\_cipta.v4i2.8853](https://doi.org/10.31294/widya_cipta.v4i2.8853)
- Hambali, I., PH, L., & Wahyuni, F. (2022). Tingkat Ansietas Pelajar Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hidayah, L. N., Rahmawati, L. E., & Wardani, L. S. P. (2021). Variasi Tugas dan Aktivitas Pembelajaran di Sekolah Dasar pada Masa Pandemi Corona. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.30734/jpe.v8i1.1068>
- Irawati, D. Y., & 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), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Isnaeni, M. P., Imron, A., & Sumarsono, R. B. (2018). Persepsi Dan Sikap Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Hubungannya Dengan Motivasi Belajar. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(3), 337–346. <https://doi.org/10.17977/um027v1i32018p337>
- Jamil. (2022). *Optimalisasi Layanan Tutorial Online dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Bantuan Belajar Online Mahasiswa UT*. 5(1), 141–150.
- Jannah. (2021). *Pengaruh pembelajaran via online selama pandemi covid-19 terhadap tingkat stress mahasiswa tingkat akhir fakultas kedokteran universitas muhammadiyah makassar*.
- Kezia Amadea, M. D. A. (2020). *Jurnal PRIMATIKA, Volume 9, Nomor 2, Desember 2020*. 9, 111–120.
- Khamaludin, K., & Juhara, S. (2020). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Terhadap Kinerja Pembelajaran Online*. September 25, 24–27. <https://lppm.polman.astra.ac.id/wp-content/uploads/2020/12/4.-KHA.pdf>
- Lubis, H., Ramadhani, A., & Rasyid, M. (2021). Stres Akademik Mahasiswa dalam Melaksanakan Kuliah Daring Selama Masa Pandemi Covid 19. *Psikostudia : Jurnal Psikologi*, 10(1), 31. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v10i1.5454>
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie “Kbp.” *Jurnal Ipteks Terapan*, 12(2), 116. <https://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik

- Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 1–18.
- Nisa, K. (2020). Problematika Perkuliahan dan Praktikum Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Biotik*, 390–394.
- Novanto, Y. (2015). *Motivasi Belajar, Penyesuaian Diri, Kepuasan Mahasiswa Dan Prestasi Akademik Mahasiswa Penerima Beasiswa Di Universitas X. November*.
- Nuryati, N., Pramono, A. E., & Desristanto, P. (2021). Perspektif Mahasiswa Mengenai Kendala dalam Pembelajaran Kodifikasi Klinis Secara Daring. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 6(3), 190.  
<https://doi.org/10.22146/jkesv.o.65983>
- Pane, A., & Darwis Dasopang, M. (2017). Belajar Dan Pembelajaran. *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 3(2), 333.  
<https://doi.org/10.24952/fitrah.v3i2.945>
- Rahayu, A. D., & Haq, M. S. (2021). Sarana dan Prasarana Dalam Mendukung Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 09, No. 1(Sarana pembelajaran daring), 186–199.
- Rapmaida Megawaty Pangaribuan, K. B. G. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Dan Kualitas Layanan Akademik Masa. *Jurnal Diferensial*, 03(3), 14–28.
- Redaputri, A. P., Prastyo, Y. D., & Barusman, M. Y. S. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Online di Era Pandemi Covid-19. *Lectura : Jurnal Pendidikan*, 12(1), 1–14.  
<https://doi.org/10.31849/lectura.v12i1.5463>
- Romadhiyana Kisno Saputri, & Akhmad Al-Bari. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Praktikum Daring Mata Kuliah Kimia Analisis. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 6(2), 676–683.  
<https://doi.org/10.31949/educatio.v6i2.723>
- Rondonuwu, V. W. K., Mewo, Y. M., & Wungouw, H. I. S. (2021). Pendidikan Kedokteran di Masa Pandemi COVID-19 Dampak Pembelajaran Daring Bagi Mahasiswa Fakultas Kedokteran Angkatan 2017 Unsrat. *Jurnal Biomedik : Jbm*, 13(1), 67–75.
- Rosalina, D., Zati, M. R., & Ardiyanti, D. A. (2016). Kajian Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Lingkungan Universitas Samudra. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 26–33.  
<https://doi.org/10.31289/jkbm.v3i1.235>

- S.Notoatmodjo. (2018). *metodologi penelitian kesehatan*. Jurnal Metodologi.234-236
- Sama, H. (2016). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan Teknologi Informasi Berbasis Web di Universitas Internasional Batam*. Jurnal Teknologi Batam. *August*, 11–13.
- Santoso, Imam & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. Rachmatullah (ed.)). Indigo Media.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146.  
<https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Septyarini, E., & Cahya, A. D. (2021). Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Online di Tengah Pandemi dengan Pengaruh Penguasaan Teknologi dan Kemampuan Komunikasi Verbal. *Inovasi*, 17(2), 211–216.
- She, L., Ma, L., Jan, A., Sharif Nia, H., & Rahmatpour, P. (2021). Online Learning Satisfaction During COVID-19 Pandemic Among Chinese University Students: The Serial Mediation Model. *Frontiers in Psychology*, 12(October). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.743936>
- Sipahutar, D. M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Stikes Senior Medan. *MES: Journal of Mathematics Education and Science*, 7(2), 89–97. <https://doi.org/10.30743/mes.v7i2.5349>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suhada, D. I., Delviga, D., Agustina, L., Siregar, R. S., & ..(2022). Analisis Keterbatasan Akses Jaringan Internet Terkait Pembelajaran Daring selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Desa Talun Kondot, Kec. Panombeian Panei .... *Jurnal Pendidikan* 6, 256–262.
- Sukajie, B., Laksono, F. A., Mubarok, A., Susanti, S., Kurniawan, A., & Bsi, U. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean. *Jurnal Responsif*, 1(1), 46–52.
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100.
- Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas

- Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 99–111.
- Tj, H. W., & Tanurahrjo, H. H. (2020). The Effect Of Online Learning Service Quality On Student Satisfaction During COVID19 Pandemic In 2020. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(3), 240.
- Udjang, R., & Subarjo, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 64.
- Utami, A. U. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Mata Kuliah Fisika Dasar. *Jurnal Kiprah*, 9(1), 23–29. <https://doi.org/10.31629/kiprah.v9i1.3219>
- Wibowo, R. A., Kurniawan, A. A., Elektro, T., & Tidar, U. (2020). Analisis Korelasi Dalam Penentuan Arah Antar Faktor Pada Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Magelang. *Journal of Electrical Engineering, Computer and Information Technology*, 1(2), 1–6.
- Windhiyana, E. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Kegiatan Pembelajaran Online Di Perguruan Tinggi Kristen Di Indonesia. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 34(1), 1–8.
- Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika*, 13(1), 49.
- Yunitasari, R., & Hanifah, U. (2020). Pengaruh Pembelajaran Daring terhadap Minat Belajar Siswa pada Masa COVID 19. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(3), 232–243.