

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

TESIS

**OLEH
KADEK ENNY RUSMALA DEWI
NIM 2229101020**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

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

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Komputer
Program Studi Ilmu Komputer**

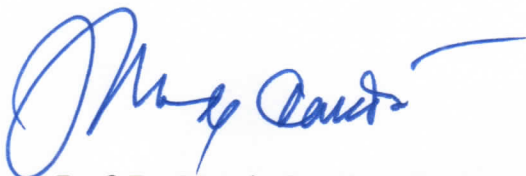


**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Kadek Enny Rusmala Dewi ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 12 April 2023
Pembimbing I



Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom.
NIP. 19601231 198601 1 004

Pembimbing II



Dr. Gede Indrawan, S.T.,M.T
NIP. 19760102 200312 1 001

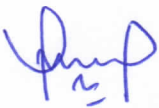
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Tesis oleh Kadek Enny Rusmala Dewi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

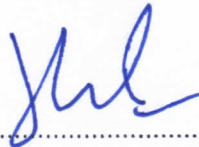
Disetujui pada tanggal: 30 Januari 2024

Oleh

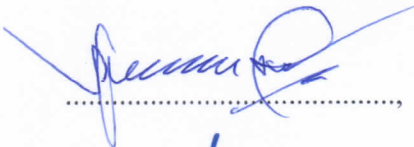
Tim Penguji


.....

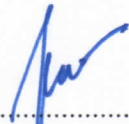
Ketua (Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom.)
NIP. 197703182008121004


.....

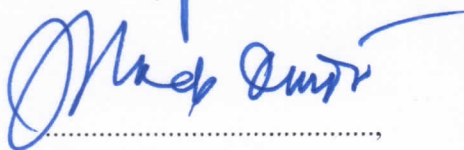
Anggota (Prof. Dr. Ir. Dewa Gede Hendra
Divayana, S.Kom., M.Kom., IPM.)
NIP. 198407242015041002


.....

Anggota (Prof. Dr. Komang Setemen, S.Si.,
M.T.)
NIP. 197603152001121002


.....

Anggota (Dr. Gede Indrawan, S.T., MT.)
NIP. 197601022003121001


.....

Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom.)
NIP. 196012311986011004



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, Desember 2023

Yang memberi pernyataan,



Kadek Enny Rusmala Dewi

PRAKATA

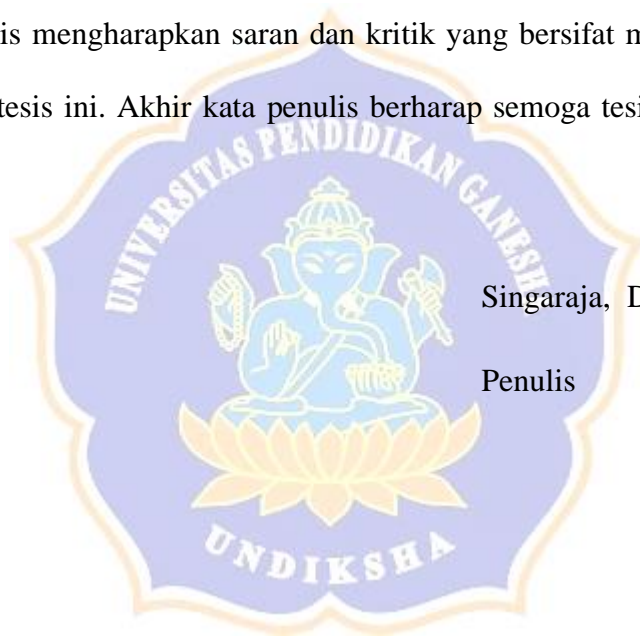
Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tugas akhir yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19 di ITB STIKOM Bali” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak mendapat dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak Ketua Program Studi Ilmu Komputer dan staff dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama perjalanan studi dan penyusunan tesis ini.
4. Bapak Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staff, yang telah banyak membantu penulis mengikuti studi dan menyelesaikan penulisan tesis ini;

5. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama penulis menempuh perkuliahan di Program Pascasarjana Undiksha;
6. Orang tua tercinta, yang telah memberikan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Teman - teman satu angkatan dan seperjuangan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca.



Singaraja, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Permasalahan	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoretik	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
1.7 Penjelasan Istilah	10
1.8 Asumsi Penelitian	11
1.9 Rencana Publikasi	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Kepuasan Mahasiswa	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	18
2.1.3 Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Pada Sistem Pembelajaran	24
2.1.4 Dampak Covid-19 terhadap Pembelajaran	25
2.1.5 Pembelajaran Daring	26
2.1.6 Proses Belajar Mengajar di ITB STIKOM Bali	28
2.1.7 Media Pembelajaran Daring di ITB STIKOM Bali	29

2.2	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	41
2.3	Kerangka Berpikir.....	43
2.4	Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODELOGI PENELITIAN		46
3.1	Rancangan Penelitian.....	46
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.2.1	Populasi	48
3.2.2	Sampel Penelitian	49
3.3	Variabel Penelitian.....	51
3.3.1	Identifikasi Variabel	51
3.3.2	Definisi Variabel	53
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	54
3.4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
3.5	Metode Analisis Data.....	62
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	62
3.5.2	Uji Prasyarat	63
3.5.3	Uji Hipotesis Penelitian.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Deskripsi Data.....	73
4.1.1	Deskripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Keandalan (reliability).....	74
4.1.2	Deskripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Jaminan (assurance).....	76
4.1.3	Deskripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78
4.1.4	Deskripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Empati (Empathy)	81
4.1.5	Deskripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik (Tangibles).....	83
4.1.6	Deskripsi Persepsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan.....	85
4.2	Deskripsi Data.....	88
4.2.1	Uji Prasyarat Analisis Data.....	88

4.2.2 Uji Hipotesis Penelitian.....	94
4.3 Pembahasan	110
4.3.1 Kontribusi Dimensi Keandalan dalam Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19	110
4.3.2 Kontribusi Dimensi Jaminan dalam Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19	113
4.3.3 Kontribusi Dimensi Daya Tanggap dalam Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19	116
4.3.4 Kontribusi Dimensi <i>Empati</i> dalam Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19	119
4.3.5 Kontribusi Dimensi Bukti Fisik dalam Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19	122
4.3.6 Kontribusi Dimensi-Dimensi dalam Variabel Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19, Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	125
4.3.7 Dimensi-Dimensi dalam Variabel Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Berkontribusi Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19	128
4.4 Implikasi Penelitian	130
BAB V PENUTUP.....	132
5.1 Rangkuman	132
5.2 Simpulan	138
5.3 Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	49
Tabel 3. 2 Jumlah Sampel untuk Masing-Masing Jurusan	51
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 3. 4 Penskoran Butir Pernyataan	57
Tabel 3. 5 Kriteria Validitas Butir Instrumen	59
Tabel 3. 6 Rangkuman Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner.....	59
Tabel 3. 7 Kriteria Reliabilitas Instrumen.....	61
Tabel 3. 8 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	62
Tabel 3. 9 Pedoman Konversi Penilaian Acuan Patokan (PAP) Skala Lima.....	63
Tabel 4. 1 Rangkuman Tendensi Kelompok Data	73
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Kehandalan.....	74
Tabel 4. 3 Klasifikasi Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Kehandalan Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Skor Dimensi jaminan (<i>Assurance</i>).....	76
Tabel 4. 5 Klasifikasi Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi jaminan (<i>Assurance</i>) Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>). 79	
Tabel 4. 7 Klasifikasi Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	81
Tabel 4. 9 Klasifikasi Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	84
Tabel 4. 11 Klasifikasi Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel 4. 13 Klasifikasi Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Sebaran Data.....	89
Tabel 4. 15 Rangkuman Uji Linearitas	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel dengan Corelasi Product Moment	91
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas dengan VIF.....	91
Tabel 4.18 Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson Test X1, X2, X3 Terhadap Y	92

Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Regresi Menggunakan Uji Glejser	93
Tabel 4. 20 Tabel Ringkasan Hasil Analisis Data Korelasi Antar Variabel	95
Tabel 4. 21 Ringkasan Hasil Perhitungan Sumbangan Relatif Setiap Variabel ...	95
Tabel 4. 22 Ringkasan Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif Setiap Variabel ...	95
Tabel 4. 23 Uji Signifikansi dan Kelinieran Regresi Dimensi Servqual Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X1) dan Kepuasan Mahasiswa (Y)	96
Tabel 4. 24 Uji Signifikansi dan Kelinieran Regresi Dimensi Servqual Jaminan (<i>Assurance</i>) dan Kepuasan Mahasiswa (Y)	99
Tabel 4. 25 Uji Signifikansi dan Kelinieran Regresi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dan Kepuasan Mahasiswa (Y)	101
Tabel 4. 26 Uji Signifikansi dan Kelinieran Regresi Dimensi Servqual Empati (<i>Empathy</i>) dan Kepuasan Mahasiswa (Y)	104
Tabel 4. 27 Uji Signifikansi dan Kelinieran Regresi Dimensi Servqual Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	106
Tabel 4. 28 Uji Signifikansi dan Kelinieran Regresi Dimensi-Dimensi dalam Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	15
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Utama Sistem E-Learning	30
Gambar 2. 3 Tampilan Halaman Home Setelah Login	31
Gambar 2. 4 Tampilan Halaman Informasi Perkuliahan	32
Gambar 2. 5 Tampilan Menu Informasi.....	33
Gambar 2. 6 Tampilan Materi.....	33
Gambar 2. 7 Tampilan Tugas.....	34
Gambar 2. 8 Tampilan pengumuman.....	34
Gambar 2. 9 Download Materi.....	34
Gambar 2. 10 Upload Tugas	35
Gambar 2. 11 Submit Tugas.....	35
Gambar 2. 12 Upload Tugas Selesai	36
Gambar 2. 13 Informasi Kuis.....	36
Gambar 2. 14 Halaman Soal Kuis.....	36
Gambar 2. 15 Informasi Forum Diskusi	37
Gambar 2. 16 Input Forum Diskusi.....	37
Gambar 2. 17 Fitur Microsoft Office 365	38
Gambar 2. 18 Pembelajaran Daring Menggunakan Ms.Teams	39
Gambar 2. 19 Pembuatan Tugas Menggunakan Ms.Teams.....	40
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian	47
Gambar 3. 2 Konstelasi Variabel	52
Gambar 4. 1 Histogram Distribusi Frekuensi Dimensi Kehandalan.....	75
Gambar 4. 2 Histogram Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	77
Gambar 4. 3 Histogram Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	79
Gambar 4. 4 Histogram Distribusi Frekuensi Dimensi empati (<i>Empathy</i>)	82
Gambar 4. 5 Histogram Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)... ..	84
Gambar 4. 6 Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa.....	87
Gambar 4. 7 Persamaan Garis Regresi X1 terhadap Y	98
Gambar 4. 8 Persamaan Garis Regresi X2 terhadap Y	100
Gambar 4. 9 Persamaan Garis Regresi X3 terhadap Y	102
Gambar 4. 10 Persamaan Garis Regresi X4 terhadap Y	105
Gambar 4. 11 Persamaan Garis Regresi X5 terhadap Y	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a Surat Permohonan Observasi.....	148
Lampiran 1b Surat Ijin Observasi Penelitian	149
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	151
Lampiran 3a Validitas Butir dan Reliabilitas Instrumen Kehandalan (<i>Reliability</i>)	158
Lampiran 3b Validitas Butir dan Reliabilitas Instrumen Jaminan (<i>Assurance</i>)..	165
Lampiran 3c Validitas Butir dan Reliabilitas Instrumen Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	172
Lampiran 3d Validitas Butir dan Reliabilitas Instrumen Empati (<i>Empathy</i>).....	179
Lampiran 3e Validitas Butir dan Reliabilitas Instrumen Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	186
Lampiran 4a Uji Normalitas Sebaran Data	205
Lampiran 4b Uji Linieritas dan Keberartian Regresi.....	206
Lampiran 4c Uji Multikolinearitas.....	211
Lampiran 4d Uji Autokorelasi	213
Lampiran 4e Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser	214
Lampiran 5a Uji Hipotesis Pertama	216
Lampiran 5b Uji Hipotesis Kedua.....	217
Lampiran 5c Uji Hipotesis Ketiga.....	218
Lampiran 5d Uji Hipotesis Keempat.....	219
Lampiran 5e Uji Hipotesis Kelima	220
Lampiran 5f Uji Hipotesis Keenam	221
Lampiran 5g Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	222