

ABSTRAK

Enny Rusmala Dewi, Kadek (2023), Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Pada Masa Covid-19 di ITB STIKOM Bali. Tesis, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.,Kom dan Pembimbing II: Dr. Gede Indrawan, S.T.,M.T

Kata-kata kunci: covid-19, kepuasan mahasiswa, *service quality*, sistem perkuliahan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan ditinjau dari dimensi kualitas layanan (*service quality*), yang mencakup kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain *ex post facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa ITB STIKOM Bali Kampus Jimbaran tahun ajaran 2021/2022 sebanyak 347 mahasiswa. Sampel sebanyak 186 ditentukan dengan formula Slovin dan dipilih dengan teknik *proportionale random sampling*. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, masing-masing menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan regresi ganda. Penelitian menghasilkan beberapa temuan: (1) terdapat kontribusi signifikan dimensi kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa; (2) terdapat kontribusi signifikan dimensi jaminan terhadap kepuasan mahasiswa; (3) terdapat kontribusi signifikan dimensi daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa; (4) terdapat kontribusi signifikan dimensi empati terhadap kepuasan mahasiswa; (5) terdapat kontribusi signifikan dimensi bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa; (6) secara simultan, terdapat kontribusi signifikan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa; dan (7) faktor kualitas pelayanan yang paling dominan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa pandemi Covid-19 adalah empati sebesar 46,19%. Uji determinasi menunjukkan bahwa 90,30% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan dan sisanya 9,70% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

ABSTRACT

Enny Rusmala Dewi, Kadek (2023), Factors Affecting Student Satisfaction in the Lecture System During the Covid-19 Period at ITB STIKOM Bali. Thesis, Computer Science, Graduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and checked by Supervisor I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I., Kom. and Supervisor II: Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T

Keywords: Covid-19, student satisfaction, service quality, lecture system

This study aims to identify the factors that significantly contribute to student satisfaction in the lecture system in terms of service quality dimensions such as dependability, assurance, responsiveness, empathy, and physical evidence (tangibles). This study employs an ex post facto correlational quantitative approach. This study's population consisted of 347 ITB STIKOM Bali Jimbaran Campus students for the 2021/2022 academic year. Using the Slovin formula and proportional random sampling, a sample size of 186 is determined and selected. This study used questionnaires to collect data on service quality and student satisfaction. Simple regression analysis and multiple regression are the analytical methods employed. Several findings emerged from the study: (1) the reliability dimension makes a significant contribution to student satisfaction; (2) the guaranteed dimension makes a significant contribution to student satisfaction; (3) the responsiveness dimension makes a significant contribution to student satisfaction; (4) The empathy dimension contributes significantly to student satisfaction; (5) The tangibles dimension contributes significantly to student satisfaction; (6) At the same time, there is a significant contribution of the service quality dimension to student satisfaction; and (7) During the Covid-19 pandemic, the most important service quality factor contributing to student satisfaction in the lecture system was empathy (46.19%). The determination test reveals that the dimensions of service quality influence 90.30% of student satisfaction, while other variables influence the remaining 9.70%.