

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
PRODI S1 PENDIDIKAN IPA UNDIKSHA TERHADAP
PROSES PEMBELAJARAN DARING DI MASA
PANDEMI COVID-19**



**OLEH
ANIS FITRIATUL MUKAROMAH
NIM 1713071002**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN IPA
JURUSAN FISIKA DAN PENGAJARAN IPA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
PRODI S1 PENDIDIKAN IPA UNDIKSHA TERHADAP
PROSES PEMBELAJARAN DARING DI MASA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan IPA**

**Oleh
Anis Fitriatul Mukaromah**

NIM 1713071002

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN IPA
JURUSAN FISIKA DAN PENGAJARAN IPA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

SINGARAJA
2021



SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT
UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN

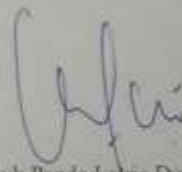
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II,



Prof. Dr. Ketut Suma, M.S.
NIP. 19590101 198403 1 003



Ni Luh Pande Latria Devi, S.Pd., M.Pd
NIP. 19860110 201504 2 002

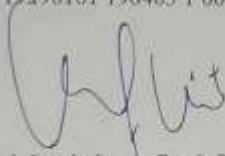
Skripsi oleh Anis Fitriatul Mukaromah ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 28 Juli 2021

Dewan Penguji



Prof. Dr. Ketut Suma, M.S.
NIP. 19590101 198403 1 003

(Ketua)



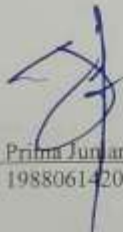
Ni Luh Pande Latria Devi, S.Pd., M.Pd
NIP. 19860110 201504 2 002

(Anggota)



Dr. Ni Made Pujani, M.Si
NIP. 19631104198803 2 001

(Anggota)



Putu Prima Junartina, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19880614201504 1 001

(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : *Rabu*
Tanggal : *28 Juli 2021*

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. I Wayan Sukra Warpala, S.Pd., M.Sc.
NIP. 19671013 1994031001

Sekretaris Ujian,



Dr. I Nyoman Suardana, M.Si.
NIP. 19661123 1993031001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam



Prof. Dr. I Nengah Suparta, M.Si.
NIP. 19650711 199003 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Terhadap Proses Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covi-19” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja,
Yang membuat pernyataan,

Anis Fitriatul Mukaromah
NIM. 1713071002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sebuah skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Terhadap Proses Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Prof. Dr. I Nengah Suparta, M.Si., selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. Ni Made Pujani, M.Si selaku Ketua Jurusan Fisika dan Pengajaran IPA yang senantiasa membesarkan hati dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Fisika dan Pengajaran IPA.
3. Dr. I Nyoman Suardana, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan IPA, yang senantiasa memberikan semangat, membesarkan hati, dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan IPA.
4. Prof. Dr. Ketut Suma, M.S. selaku Dosen pembimbing I, yang telah membimbing, memotivasi serta memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Luh Pande Latria Devi, S.Pd., M.Pd selaku Dosen pembimbing II, yang telah membimbing, memotivasi, serta memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Prodi S1 Pendidikan IPA Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Prodi S1 Pendidikan IPA.

7. Ibu Winarti selaku ibu saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya baik secara moril maupun material selama penulis menuntut ilmu.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak memberikan dorongan, fasilitas, dan dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja,
Penulis,

Anis Fitriatul Mukaromah
NIM. 1713071002

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1. 1 Latar Belakang Masalah	1
1. 2 Identifikasi Masalah	8
1. 3 Pembatasan Masalah	9
1. 4 Perumusan Masalah	9
1. 5 Tujuan Penelitian	10
1. 6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Mutu Pembelajaran	12
2.1.2 Pembelajaran Daring	14
2.1.3 Teori Kepuasan	23
2.1.4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran Daring	26
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	34
2.3 Model Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.1.1 Tempat Penelitian.....	40
3.1.2 Waktu Penelitian	40
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.4.1 Instrumen.....	42
3.4.1.1 Definisi Oprasional	43
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	43
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Menganalisis Hasil	51
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	53
4.3 Pembahasan.....	100
4.3.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha	110
4.3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha	112
4.3.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha	113
4.4 Implikasi.....	115

BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman.....	116
5.2 Simpulan.....	117
5.3 Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA	120
----------------------	-----

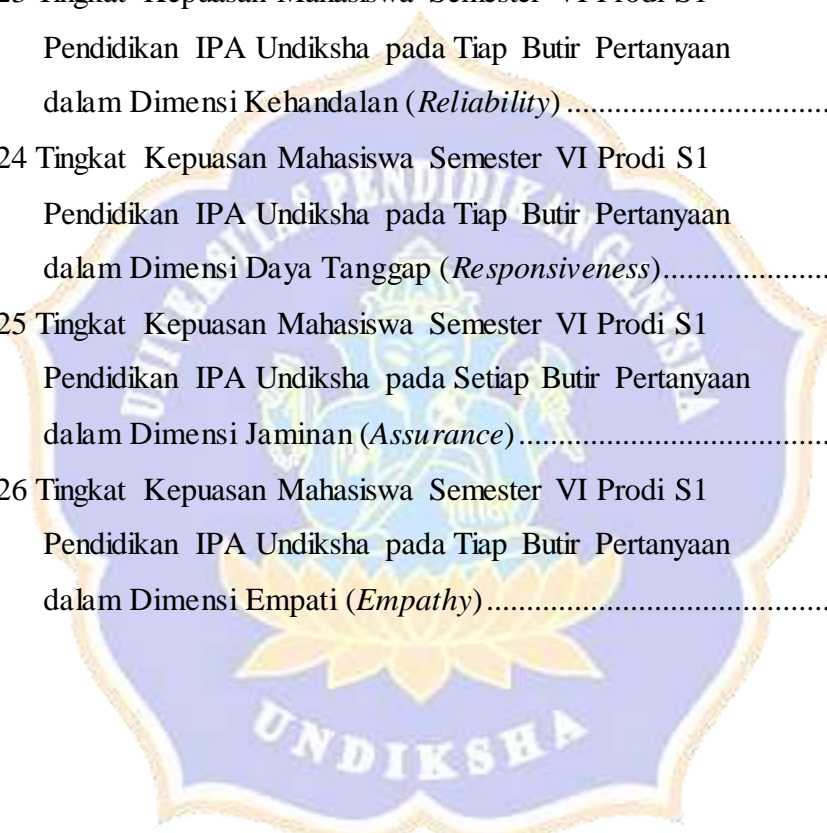
LAMPIRAN	125
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Pembelajaran Tatap Muka dengan Pembelajaran Daring	18
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Semester II, IV, dan VI Prodi S1 Pendidikan IPA	41
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner/angket.....	44
Tabel 3.3 Koefisien Reliabilitas	47
Tabel 3.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Daring Menggunakan Skala Likert	48
Tabel 3.5 Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa (KTM)	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha	53
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	55
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Setiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	57
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Setiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	58
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Setiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	60
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Setiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	62
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi	

Empati (<i>Empathy</i>).....	64
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	66
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	68
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	70
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	72
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	74
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	76
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	78
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	79
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	81
Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	83
Tabel. 4.19 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	85

Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	87
Tabel 4.21 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	89
Tabel 4.22 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	90
Tabel 4.23 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	92
Tabel 4.24 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	94
Tabel 4.25 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Setiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	96
Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha	55
Gambar 4.4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Setiap Butir Pertanyaan pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	57
Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	59
Gambar 4.6 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Setiap Butir Pertanyaan dalam dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	61
Gambar 4.7 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	63
Gambar 4.8 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	65
Gambar 4.9 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan....	67
Gambar 4.10 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	69
Gambar 4.11 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	71
Gambar 4.12 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Daya Tangga (<i>Responsiveness</i>).....	73

Gambar 4.13	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	75
Gambar 4.14	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester II Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	77
Gambar 4.15	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester I Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan	78
Gambar 4.16	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	80
Gambar 4.17	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	82
Gambar 4.18	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	84
Gambar 4.19	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	86
Gambar 4.20	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester IV Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	88
Gambar 4.21	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha Berdasarkan Dimensi Kepuasan	89
Gambar 4.22	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	91
Gambar 4.23	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	93
Gambar 4.24	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1	

	Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	95
Gambar 4.25	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	97
Gambar 4.26	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha pada Tiap Butir Pertanyaan dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	99



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 01 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 02 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Lampiran 03 Kuesioner Penelitian

Lampiran 04 Lembar Validasi Kuesioner

Lampiran 05 Lembar Reliabilitas Kuesioner

Lampiran 06 Hasil Analisis Kuesioner

