

## Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Sistem Daring Pada Masa Pandemi Covid-19

\*Agus Muliadi, Saiful Prayogi, Baiq Asma Nufida

Universitas Pendidikan Mandalika, Mataram, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [agusmuliadi@undikma.ac.id](mailto:agusmuliadi@undikma.ac.id)

Diterima: Maret 2022; Direvisi: April 2022; Dipublikasi: Mei 2022

### Abstract

Studi ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19. Studi ini merupakan penelitian deskriptif eksploratif dengan responden adalah mahasiswa Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika sebanyak 257 orang. Instrumen yang digunakan adalah angket tertutup tentang persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran daring dengan jawaban berdegradasi sesuai skala likert dan telah divalidasi ahli. Data penelitian dianalisis dengan statistik deskriptif dan uji Kruskal Wallis karena data tidak homogen dan tidak terdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19 rata-rata berkategori Baik ( $\bar{p} = 2,65$ ); (2) tidak ada perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa antar program studi terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19 dengan nilai signifikansi sebesar 0,716 ( $>0,05$ ). Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan sistem daring di Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika telah berlangsung dengan baik.

**Kata Kunci:** kepuasan mahasiswa, pendidikan sistem daring, pandemi covid-19

## *Analysis of Student Satisfaction with Online Education Services During the Covid-19 Pandemic*

### Abstract

This study describes student satisfaction with online system education services during the COVID-19 pandemic. This study is an exploratory, descriptive study with 257 students from the Faculty of Applied Science and Engineering (FSTT) at the Mandalika University of Education as the respondents. The instrument used is a closed questionnaire about students' perceptions of online learning with answers that are degraded according to the Likert scale and have been validated by experts. The research data were analyzed by descriptive statistics and the Kruskal Wallis test because the data were not homogeneous and not normally distributed. The results showed that (1) the level of student satisfaction with online system education services during the covid-19 pandemic was on average in the Good category ( $p = 2.65$ ); (2) there is no significant difference in student satisfaction between study programs toward online system education services during the covid-19 pandemic with a significance value of 0.716 ( $> 0.05$ ). Therefore, it can be concluded that the online system education service at the FSTT of the Mandalika University of Education has been going well.

**Keywords:** student satisfaction, online system education, the covid-19 pandemic

**How to Cite:** Muliadi, A., Prayogi, S., & Nufida, B. A. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Sistem Daring Pada Masa Pandemi Covid-19. *Multi Discere Journal*, 1(1), 8-14. <https://doi.org/10.36312/mj.v1i1.849>



<https://doi.org/10.36312/mj.v1i1.849>

Copyright© 2022, Muliadi et al

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu hak dasar bagi setiap warga negara Indonesia sesuai amanat yang dituangkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pendidikan tinggi merupakan salah satu satuan pendidikan yang peminatnya terus meningkat tiap tahunnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Wijana & Rusiawati (2021) bahwa minat masyarakat akan pendidikan tinggi semakin meningkat. Pendapat ini ditegaskan oleh data Badan Pusat Statistik (2021) bahwa Angka Partisipasi Murni

(APM) penduduk Indonesia pada tingkat pendidikan tinggi terus meningkat dalam 3 tahun terakhir yaitu 2019 sebesar 25,21 %, 2020 sebesar 25,56 %, dan 2021 sebesar 26,01. Hal ini didukung dengan adanya ketersediaan jumlah lembaga pendidikan tinggi sebanyak 3.115 perguruan tinggi negeri dan swasta (Badan Pusat Statistik, 2021). Ketersediaan lembaga pendidikan diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi (Rinaldi, 2019; Udjang & Subarjo, 2019).

Pendidikan tinggi diharapkan dapat membangkitkan potensi mahasiswa untuk menjadi insan yang kritis, terampil, dan berpikir tingkat tinggi, sehingga mampu adaptif sebagai anggota masyarakat sosio budaya (Wagiran, 2012). Perguruan tinggi baik negeri maupun swasta dituntut minimal mengikuti Standar Nasional Pendidikan Tinggi dalam pengelolaan dan pelayanan (Ningsih, Widari & Artawan, 2020). Hal ini sejalan dengan pendapat Rahmadi, Khaerudin & Kustandi (2018) bahwa perguruan tinggi dituntut untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang terstandar dan bermutu. Pendidikan yang bermutu merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi pada setiap perguruan tinggi, sehingga dapat menyakinkan masyarakat untuk terus melanjutkan studi pada jenjang pendidikan tinggi (Nizar, Amalia & Nurwati, 2018). Setiap perguruan tinggi terus berupaya untuk meningkatkan daya saing dengan meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakannya (Sumarmi & Rostini, 2019).

Penyelenggaraan perguruan tinggi yang bermutu merupakan kewajiban yang harus dipenuhi dalam rangka meningkatkan kompetensi dan profesionalisme serta untuk mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Muhtifah, et al. (2019) menjelaskan bahwa perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan *good governance* agar mampu menghasilkan lulusan yang unggul. Hal ini ditegaskan oleh Fredy, Tembang & Purwenty (2019) bahwa kualitas pendidikan tidak hanya dinilai dari ketersediaan sarana dan prasarana, namun juga dinilai dari kualitas lulusan (*output*) dan layanan yang diberikan perguruan tinggi. Oleh sebab itu, setiap perguruan tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas manajerial dan tata kelola (Muhtifah, et al., 2019) berdasarkan prinsip *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Prayogi, Muliadi & Nufida, 2021). Salah satu indikator kualitas penyelenggaraan perguruan tinggi adalah tingkat kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diterima menjadi salah satu indikator untuk mengevaluasi mutu penyelenggaraan pendidikan. Mahsup et al. (2020) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan (*perception*) mahasiswa terhadap kualitas layanan dengan kualitas layanan yang diterima (*perceived*) (Udjang & Subarjo, 2019). Kepuasan mahasiswa bersifat individual karena setiap mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya (Prayogi, Muliadi & Nufida, 2021). Oleh sebab itu, perlu adanya sistem tata kelola yang baik dalam setiap perguruan tinggi termasuk Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika, agar dapat memenuhi harapan mahasiswa dan menghasilkan lulusan yang unggul serta mampu berkompetisi dalam dunia kerja dengan lulusan perguruan tinggi lainnya.

Layanan pendidikan seperti penyelenggaraan pembelajaran selama masa pandemi covid-19 memiliki tantangan yang sangat berat karena adanya pembatasan kegiatan sosial (*social distancing*). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

memutuskan kebijakan dengan menerbitkan Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Penyebaran Covid-19 pada Satuan Pendidikan. Kebijakan ini direspon cepat oleh seluruh perguruan tinggi di tanah air termasuk Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika untuk menyelenggarakan pembelajaran sistem daring (Firman & Rahayu, 2020; Pratiwi, 2020). Pembelajaran sistem daring selama masa pandemi covid-19 diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi informasi *synchronous* atau *asynchronous* (Muliadi, et al., 2021). Kendati pembelajaran diselenggarakan sistem daring, dosen diharapkan tidak hanya sekedar mentransfer materi dan tugas melalui platform digital (Muliadi, Mirawati & Jannah, 2021), namun harus tetap berorientasi pada kompetensi (Syarifudin, 2020) dan harus melibatkan aspek pedagogis, psikologis, dan didaktis (Mulyasa, 2013). Oleh sebab itu, pendidikan sistem daring tetap melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian seperti pada pembelajaran tatap muka (Muliadi, Mirawati & Jannah, 2021).

Pembelajaran sistem daring yang sudah berlangsung pada Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika perlu dievaluasi secara berkala untuk menjaga kualitas layanan kepada mahasiswa. Rohmawati (2015) menjelaskan bahwa respon mahasiswa merupakan salah satu indikator efektivitas pendidikan sistem daring. Hal ini ditegaskan oleh pendapat Muliadi, Mirawati & Jannah (2021) bahwa respon atau persepsi mahasiswa merupakan indikator yang sangat penting untuk mengetahui efektivitas layanan pendidikan sistem daring. Menurut Muliadi, Asri & Lestarini (2020), persepsi merupakan proses menginterpretasikan stimulus yang diterima melalui pancaindera untuk diolah menjadi suatu pemahaman. Oleh sebab itu, diperlukan adanya studi untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi Covid-19.

## METODE

Studi ini merupakan penelitian eksploratif (Muliadi, et al., 2021) untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19. Responden penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika sebanyak 257 orang yang diperoleh dengan teknik *convenience sampling* karena mempertimbangkan aksesibilitas responden dalam mengisi angket secara online pada masa pandemi covid-19 (Fink, 2011).

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket tertutup dengan jawaban sikap yang berdegradasi sesuai skala likert (Muliadi, et al., 2021) dan memanfaatkan media *google form* (Adha, et al., 2020). Instrumen tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan khususnya layanan pembelajaran sistem daring disusun berdasarkan aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *Tangible*. Angket dikembangkan menjadi 23 butir pernyataan dan telah divalidasi oleh para pakar (*expert*) dan dinyatakan valid.

Analisis data penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dan statistik inferensial. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring selama pandemi covid-19. Data kepuasan mahasiswa diinterpretasikan menggunakan kriteria penilaian yang disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Interpretasi skor kepuasan mahasiswa

Rata-rata skor ( $\bar{p}$ )	Interpretasi
3,51 – 4,00	Sangat Baik
2,51 – 3,50	Baik
1,51 – 2,50	Cukup Baik
1,00 – 1,50	Kurang Baik

Analisis statistik inferensial digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan mahasiswa antar program studi terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19. Teknik analisis yang digunakan adalah uji Kruskal Wallis pada taraf signifikansi 5%, uji ini digunakan karena varians data tidak homogen dan tidak terdistribusi normal. Rumusan hipotesis statistik yaitu  $H_0: \mu_1 = \mu_2$  (tidak ada perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa antar program studi terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19) dan  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$  (ada perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa antar program studi terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19). Jika hasil analisis signifikan atau *p-value* uji korelasi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  terima atau sebaliknya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data hasil pengukuran kepuasan mahasiswa Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika terhadap layanan pendidikan khususnya pembelajaran sistem daring selama masa pandemi covid-19 disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring

Program Studi	n	$\Sigma$ Skor	Rata-Rata	Kategori
Pendidikan Matematika	45	113,74	2,53	Baik
Pendidikan Biologi	32	82,17	2,57	Baik
Pendidikan Kimia	40	100,22	2,51	Baik
Pendidikan Fisika	33	83,96	2,54	Baik
Pendidikan Teknologi Informasi	28	73,65	2,63	Baik
Kehutanan	42	109,26	2,60	Baik
Teknik Sipil	24	59,65	2,49	Cukup Baik
Arsitektur	8	18,70	2,34	Cukup Baik
Teknik Pertambangan	5	12,17	2,43	Cukup Baik
FSTT	257	656,74	2,65	Baik

Deskripsi data hasil pengukuran pada Tabel 2 menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19 rata-rata berkategori Baik ( $\bar{p} = 2,65$ ).

Data kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring selama pandemi covid-19 dianalisis menggunakan statistik parametrik, dengan syarat varians data homogen dan terdistribusi normal. Hasil uji homogenitas (*Levenestest*) dan normalitas (*Kolmogorov-Smirnov's test*) berturut-turut sebesar 0,022 dan 0,007 keduanya lebih kecil dari alpha pengujian ( $>0,05$ ), dan dapat dinyatakan varian data tidak homogen dan tidak terdistribusi normal, sehingga perbedaan kepuasan mahasiswa tiap program studi dianalisis menggunakan uji Kruskal Wallis. Hasil uji Kruskal Wallis disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil uji Kruskal Wallis

Varians	Che-Squares	df	Sig.
Kepuasan Mahasiswa	5,383	8	0,716

Berdasarkan hasil uji Kruskal Wallis pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,716 lebih besar dari nilai alpha pengujian ( $>0,05$ ), sehingga  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang artinya bahwa tidak ada perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa antar program studi terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19.

Elaborasi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan di Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika khususnya penyelenggaraan pembelajaran sistem daring telah berlangsung cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang berkategori Baik dan menegaskan bahwa layanan pendidikan dapat diwujudkan dengan baik menggunakan sistem daring selama pandemi covid-19. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Mahsup et al. (2020) bahwa kepuasan mahasiswa merupakan indikator kualitas layanan pendidikan. Kualitas layanan pendidikan sistem daring dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti profesionalisme dosen, mahasiswa, dan staf akademik serta ketersediaan fasilitas pendukung. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan positif mahasiswa terhadap perencanaan pembelajaran, kedisiplinan dosen, pemanfaatan media dan sumber belajar sudah cukup baik. Hasil penelitian ini memungkinkan layanan pendidikan di FSTT telah memenuhi prinsip *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) (Prayogi, Muliadi & Nufida, 2021).

Layanan pendidikan di FSTT dalam pembelajaran sistem daring selama pandemi covid-19 telah berlangsung dengan baik, namun mahasiswa juga mengungkapkan adanya beberapa kekurangan yang masih kurang dan harus ditingkatkan yaitu pada aspek *Tangibles* (fasilitas) dan *Reliability* (kepercayaan). Fasilitas pendukung pembelajaran sistem daring masih menjadi keluhan mahasiswa utamanya tentang kualitas alat pendukung pembelajaran dan software pembelajaran yang sulit diakses karena keterbatasan akses internet yang belum maksimal. Pada aspek *Reliability* (kepercayaan), mahasiswa mengakui bahwa interaksi pembelajaran daring kurang efektif. Keterbatasan yang ditemukan membutuhkan adanya kegiatan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kompetensi dosen dalam mengembangkan pembelajaran sistem daring. Rekomendasi lainnya adalah perlu adanya perencanaan dan pengadaan fasilitas penunjang yang spesifik sesuai kebutuhan setiap unit layanan di FSTT. Hal ini sesuai pendapat Cynthia, Martono & Indriayu (2015) bahwa fasilitas layanan pendidikan merupakan bagian penting yang harus diperhatikan karena akan menunjang pelaksanaan pembelajaran yang kondusif. Fasilitas pendukung pembelajaran yang memadai diharapkan dapat memfasilitasi potensi mahasiswa menjadi insan yang kritis, terampil, dan berpikir tingkat tinggi, sehingga mampu adaptif sebagai anggota masyarakat sosio budaya (Wagiran, 2012).

Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa tidak ada perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa antar program studi, dalam artian tingkat kepuasan mahasiswa di semua program studi adalah sama yaitu dalam kategori baik. Tingkat kepuasan mahasiswa ini menegaskan bahwa layanan pendidikan di FSTT khususnya



pada pembelajaran sistem daring telah berlangsung dengan baik. Capaian ini menjadi indikator penting adanya layanan pendidikan telah memenuhi standar mutu pembelajaran. Tingkat kepuasan ini juga menegaskan adanya sistem penjaminan mutu internal telah berlangsung dengan baik dan konsisten walaupun dalam kondisi pandemi covid-19. Konsistensi ini sebagai pembuktian konkret bahwa layanan pendidikan di FSTT sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang mewajibkan setiap perguruan tinggi untuk minimal mengikuti standar yang telah ditetapkan dalam sistem pengelolaan dan pelayanan (Ningsih, Widari & Artawan, 2020). Hal ini sejalan dengan pendapat Rahmadi et al. (2018) bahwa perguruan tinggi dituntut untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang terstandar dan bermutu. Pendidikan yang bermutu merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi setiap perguruan tinggi (Nizar, Amalia & Nurwati, 2018), sehingga setiap perguruan tinggi terus berupaya untuk meningkatkan daya saing dengan meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakannya (Sumarmi & Rostini, 2019).

## KESIMPULAN

Hasil studi ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan sistem daring di Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan (FSTT) Universitas Pendidikan Mandalika telah berlangsung dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil studi yaitu (1) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19 rata-rata berkategori Baik ( $\bar{p} = 2,65$ ); (2) tidak ada perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa antar program studi terhadap layanan pendidikan sistem daring selama masa pandemi covid-19 dengan nilai signifikansi sebesar 0,716 ( $>0,05$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

- Cynthia, L.C., Martono, T. & Indriayu, M. (2015). Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Ekonomi Siswa Kelas XII IS di SMA Negeri 5 Surakarta Tahun Ajaran 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 1 (2). <https://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/ptn/article/view/7397>
- Fink, A. (2011). *How to sample in surveys*. In *how to sample in surveys* (2nd edition). Thousand Oaks, CA: SAGE Publication.
- Fredy, F., Tembang, Y. & Purwanti, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2 (1), 59-66.
- Mahsup, Ibrahim, Muhardini, S., Nurjannah, & Eka Fitriani. (2020). Peningkatan Hasil Belajar Mahasiswa melalui Model Pembelajaran Tutor Sebaya. *Jurnal Kependidikan*, 6 (3), 609-616. <https://doi.org/10.33394/jk.v6i3.2673>
- Muhtifah, L., Hendry, E., Rahmatullah, M. & Suhardiman. (2019). Survei Kepuasan Mahasiswa Dan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Pendekatan Servqual. *Jurnal Islamic Education Manajemen*, 4 (1), 105-118.
- Muliadi, A., Prayogi, S., Bahalwan, F., Nirmala, W. & Verawati, N.N.S.P. (2021). Online Learning During the Covid-19 Pandemic: Preservice Teacher's Perception. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 7 (3), 464-467. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v7i3.787>

- Muliadi, A., Mirawati, B. & Jannah, H. (2021). Efektivitas Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19: Persepsi Mahasiswa Pendidikan Biologi, *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5 (2), 625-633. <http://dx.doi.org/10.36312/jisip.v5i2.2020>
- Muliadi, A., Asri, I.H. & Lestarini, Y. (2020). Efek Pengetahuan dan Lingkungan Keluarga terhadap Sikap Entrepreneur Mahasiswa. *Educatio: Jurnal Ilmu Kependidikan*, 15 (2). <https://doi.org/10.29408/edc.v15i2.2836>
- Ningsih, N.L.A.P., Widari, D.A.P.N. & Artawan, I.M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 19 (1). 24-29.
- Nizar, R., Amalia, & Nurwati, N. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lancang Kuning. *Lectura : Jurnal Pendidikan*, 9 (1), 17-27. <https://doi.org/10.31849/lectura.v9i1.916>
- Prayogi, S., Muliadi, A. & Nufida, B.A. (2021). Kepuasan Pemangku Kepentingan pada Layanan Manajemen Kelembagaan di Fakultas Penyelenggara Pendidikan Swasta. *LENSA: Jurnal Kependidikan Fisika*, 9 (2), 184-191. <https://doi.org/10.33394/j-lkf.v9i2.4837>
- Rahmadi, I. F., Khaerudin, K., & Kustandi, C. (2018). Kebutuhan Sumber Belajar Mahasiswa yang Mendukung Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Perguruan Tinggi. *JTP-Jurnal Teknologi Pendidikan*, 20 (2), 120-136. <https://doi.org/10.21009/jtp.v20i2.8620>
- Rinaldi, M. (2019). Pengaruh Motivasi Belajar dan Disiplin Belajar terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa. *NIAGAWAN*, 8 (3), 148. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i3.15573>
- Rohmawati, A. (2015). Efektivitas Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Usia Dini*, 9(1), 15-32.
- Sumarmi, S., & Rostini, D. (2019). Manajemen Pembelajaran, Kompetensi Lulusan Implementasi Manajemen Pembelajaran untuk Mempersiapkan Uji Kompetensi. *Nusantara Education Review*.
- Syarifudin. (2020). Implementasi Pembelajaran Daring untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkan Social Distancing. *METALINGUA: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 5 (1), 31-34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- Udjang, R., & Subarjo, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7 (1), 64-75. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i1.675>
- Wagiran. (2012). *Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik*. Laporan Penelitian Universitas Negeri Yogyakarta. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132297916/penelitian/Kepuasan+mahasiswa.pdf>
- Wijana, I.K. & Rusiawati, R.T.H.D. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Mimbar Ilmu*, 26 (2), 268-273.