

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG

*Dwi Ardya Garini¹, Dhamayanti², Evi Yulianti³

Universitas Indo Global Mandiri

Jl Jend. Sudirman No.629 KM. 4 Palembang

Email: dwiardiyag@gmail.com¹, dhamayanti@uigm.ac.id², eviyulianti@uigm.ac.id³

Abstract

Nadiem Anwar Makarim as Minister of Education and Culture issued regulations regarding the Implementation of Education in the Covid-19 Emergency Period as contained in Circular Letter Number 4 of 2020. The contents in it explain that the implementation of Learning from Home (BDR) aims to ensure that students' rights are fulfilled to obtain educational services, during the Covid-19 emergency. The sustainability of the online learning system as a new education system must be evaluated to get good quality. One indicator to see how good the quality of online learning is is that students must be satisfied with the online learning system that is applied. In this study, the measurement of student satisfaction was seen from five variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. These five variables were developed by Doll and Torkzadeh, 1991. The approach used in this study is a quantitative analysis approach. Data collection is done online via google form. In this study, the Likert scale survey method was used. The tools used in this research are SmartPLS. SmartPLS or Partial Least Square is statistical software that can help examine the relationship between variables, among latent variables and indicator variables, or manifest. The sample in this study is an active student at Indo Global Mandiri University, Faculty of Computer Science, for the 2021/2022 academic year, with a total population of 766 and the sample used is 100 respondents. The purpose of this study was to analyze student satisfaction at Indo Global Mandiri University towards online learning during the covid 19 pandemic. The results showed that with a Likert scale, Indo Global Mandiri University Students, Faculty of Computer Science in the 2021/2022 academic year, were satisfied with the online learning carried out with an average score for 16 questionnaire questions. This study also provides suggestions to always increase student satisfaction with online learning.

Keywords: Analysis, Satisfaction, Online Learning

Abstrak

Nadiem Anwar Makarim selaku Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan aturan terkait Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat Covid-19 yang termuat dalam Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020. Isi didalamnya menerangkan bahwasanya pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) bertujuan hak peserta didik dipastikan terpenuhi untuk memperoleh layanan pendidikan selama darurat Covid-19. Sistem pembelajaran tersebut menjadi sistem pendidikan yang baru harus dievaluasi guna memperoleh kualitas yang baik. Kualitas tersebut bisa diketahui lewat indikator yang salah satunya yakni mahasiswa harus puas akan sistem pembelajaran daring tersebut. Teknik analisis data dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dipakai dalam penelitian ini guna

menganalisis hubungan antara kepuasan mahasiswa dan pembelajaran daring. Kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring diukur berdasarkan teori PIECES meliputi enam variabel diantaranya *performance, information, economic, control, efficiency* dan *service*. Pendekatan penelitian ini yaitu pendekatan analisis kuantitatif. Pengambilan data dilakukan secara *online* lewat *google form*. Metode *Likert scale survey* dipergunakan dalam penelitian. Tools pada penelitian ini adalah SmartPLS. Perangkat lunak statistik guna membantu meneliti hubungan antara variabel, sesama variabel laten dan variabel indikator, atau manifes yakni SmartPLS atau *Partial Least Square*. Sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri Fakultas Ilmu Komputer tahun ajar 2021/2022, dengan jumlah populasi sebanyak 766 dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Penelitian bertujuan menganalisis kepuasan mahasiswa di Universitas Indo Global Mandiri terhadap pembelajaran daring pada masa pandemi covid 19. Penelitian menghasilkan bahwasanya dengan skala likert Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri Fakultas Ilmu Komputer tahun ajar 2021/2022 merasa puas terhadap pembelajaran daring yang dilakukan dengan skor rata-rata untuk 17 pertanyaan kuisisioner. Saran dari penelitian ini yaitu untuk selalu meningkatkankepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online*.

Kata kunci: *Analisis, Kepuasan, Pembelajaran Daring*

PENDAHULUAN

Secara ringkasnya pendidikan dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 diterangkan bahwasanya usaha terencana serta sadar untuk menciptakan proses pembelajaran serta situasi belajar supaya peserta didik aktif dalam pengembangan potensi dirinya agar mempunyai keterampilan, akhlak mulia, kecerdasan, kepribadian, pengendalian diri, serta kekuatan spiritual keagamaan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara. Sekarang ini wabah penyakit akibat virus Coronavirus Diseases atau Covid-19 sedang melanda kita semua. Dampak yang ditimbulkan saat ini cukup besar bagi seluruh masyarakat. Kasus positif virus corona yang terus melonjak, membuat Nadiem Anwar Makarim selaku Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan aturan terkait Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat Covid-19 yang termuat dalaam Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020. Isi didalamnya menerangkan bahwasanya pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) bertujuan hak peserta didik dipastikan terpenuhi untuk mendukung psikososial bagi orang tua, peserta didik serta pendidik, pencegahan penularan serta penyebaran Covid-19 di satuan pendidikan, melindungi dari dampak Covid-19, dan memperoleh layanan pendidikan selama Covid-19.

Pembelajaran secara *online* atau daring telah diterapkan di beberapa universitas di Kota Palembang. Daring yakni istilah yang dipakai pengganti kata *online* yang kerap kali dipakai orang Indonesia dalam menjalankan aktivitas yang berhubungan dengan jaringan internet. Arti pembelajaran daring sama dengan *E-learning*. *E-learning* dalam arti sempit diartikan aktivitas pembelajaran yang dilaksanakan lewat internet. *E-learning* adalah masa depan Pendidikan yang baru karena cara belajarnya dinilai fleksibel, kemungkinan menjadikan mahasiswa mengakses sumber dan informasi belajar tanpa dibatasi akan ruang dan waktu. Mahasiswa selama proses pembelajaran dalam *E-learning* akan dituntut

berperan aktif, keaktifan tersebut akan mampu meningkatkan hasil belajar. Media pembelajaran yang sesuai pada kebutuhan mahasiswa akan bisa meningkatkan keaktifan mahasiswa. Tujuan dilaksanakan pembelajaran daring di masa pandemi yakni guna mengurangi resiko tertular penyakit ketika proses pembelajaran berlangsung, secara esensial, model pembelajaran ini tanpa menghilangkan prinsip pendidikan dan mengoptimalkan interaksi antar mahasiswa dan tenagapengajar. Penerapan *e-learning* harus memperhatikan mutu dari *e-learning* itu sendiri. Memastikan serta meningkatkan mutu *e-learning* termasuk kebutuhan serta tuntutan institusi pendidikan tinggi supaya praktik *e-learning* bisa berhasil. Indikator yang dinilai dapat melihat keberhasilan dari pembelajaran daring salah satunya yakni mahasiswa harus merasa puas terhadap penerapan sistem pembelajaran daring.

Kepuasan mahasiswa menjadi faktor yang penting dalam pembelajaran daring, karena apabila mahasiswa merasakan puas dalam sistem pembelajaran yang digunakan hal tersebut dapat membantu tercapainya tujuan dari pembelajaran. Sebuah tantangan baru bagi para tenaga pendidik dimasa pandemi ini yaitu pembelajaran daring. Dalam pelaksanaan pembelajaran, semua pihak ikut terlibat dalam proses pembelajaran dan harus siap terkait jaringan internet dengan konektivitas yang memadai dan fasilitas lain yang bisa mendukung agar pembelajaran secara daring bisa baik serta efektif. Hal-hal yang harus dilakukan yakni merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi seperti pembelajaran di kelas. Teknik analisis data penelitian ini mempergunakan metode SEM (Structural Equation Modeling) guna menganalisa hubungan kepuasan mahasiswa dan pembelajaran daring. Kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring diukur berdasarkan teori PIECES meliputi enam variabel diantaranya *service, efficiency, control, economic, information,* dan *performance*. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan analisis kuantitatif. Pengambilan data mempergunakan teknik dengan penyebaran kuisioner lewat *google form* secara *online* kepada responden. Metode yang dipakai yakni metode *Likert scale survey*. Sugiyono (2018: 93) menjabarkan bahwasanya skala likert dipergunakan dalam mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang atau sekelompok orang terkait kejadian sosial. Tool penelitian ini yaitu SmartPLS. Perangkat lunak statistik yang bisa membantu meneliti hubungan variabel, sesama variabel manifes atau laten serta variabel indikator. Pengambilan sampel mempergunakan teknik *Non-Probability Sampling* dan metode yang dipakai yakni metode *purposive sampling*. Penelitian ini mempergunakan sampel yakni mahasiswa aktif universitas Indo Global Mandiri Fakultas Ilmu Komputer tahun ajaran 2021/2022.

Perkuliahan di Universitas Indo Global Mandiri dilaksanakan secara *online* menggunakan *e-learning* dan beberapa platform digital lain yang dapat menunjang sistem pembelajaran daring. Meskipun dilakukan secara daring, hal yang tetap harus diperhatikan selama perkuliahan yakni mutu pembelajaran supaya dapat meraih capaian pembelajaran yang diinginkan. Sesuai uraian di atas peneliti tertarik meneliti terkait analisis kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring selama Covid-19 pada Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Tujuan penelitian guna menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap

pembelajaran daring menggunakan *e-learning* selama Covid-19 dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring menggunakan *e-learning* selama pandemi Covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil), jika kinerja dibawah harapan konsumen tidak puas, namun jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Kepuasan merupakan hasil dari penilaian bahwa jasa pelayanan telah memberukan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Sudaryono, 2019). Berdasarkan pendapat ahli maka disimpulkan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan terhadap suatu kinerja atau pelayanan yang digunakan secara terus menerus dimana sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan.

Mahasiswa

Menurut Sarwono (2018) mahasiswa adalah setiap orang yang terdaftar unruk mengikuti pelajaran di sebuah perguruan tinggi dengan batasan umur sekitar 18-30 tahun. Mahasiswa merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang memperoleh statusnya, karena ada ikatan dengan suatu perguruan tinggi. Mahasiswa adalah seseorang calon sarjana yang dalam keterlibatannya perguruan tinggi yang didik dan diharapkan untuk menjadi calon-calon yang intelektual (Knopfemacher, 2018). Berdasarkan pendapat tersebut maka disimpulkan bahwa mahasiswa adalah orang yang sedang menjalankan Pendidikan di sebuah Universitas untuk mendapatkan sebuah gelar. Menurut Sadli (2012: 2-3) seorang mahasiswa memiliki peranan yang penting bagi bangsa. Adapun tugas mahasiswa sebenarnya yaitu (1) mahasiswa sebagai penjaga nilai-nilai masyarakat yang kebenarannya mutlak, (2) agen perubahan (*agent of change*), (3) mahasiswa sebagai *moral force* diharuskan untuk memiliki moral yang baik, serta (4) mahasiswa melalui kemampuan intelektual, kepekaan social serta sikap kritisnya, diharapkan mahasiswa mampu menjadi pengontrol sebuah kehidupan social pada masyarakat dengan cara memberikan saran, kritik serta solusi.

Pembelajaran Daring

Menurut Kunarto (2019: 102) pembelajaran dalam jaringan merupakan pembelakaran yang memanfaatkan teknologi multimedia, kelas virtual, *streaming* video, pesan suara, teks online animasi, CD ROM, email, telepon konverensi, hingga video streaming online. Menurut Dimiyati (2019) menjelaskan bahwa pembelajaran daring merupakan bentuk pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses belajar mengajar jarak jauh. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran daring merupakan sebuah cara

pembelajaran yang memanfaatkan teknologi sebagai media pembelajaran dalam penyampaian materi.

E-learning

E-learning adalah proses pembelajaran dimana proses belajar siswa memudahkan siswa dalam belajar dengan memanfaatkan internet. Oleh karena itu, memungkinkan siswa dalam mempelajari hal-hal yang baru dengan mudah karena melalui *E-learning* mereka dapat memperoleh visualisasi sehingga pembelajaran dengan menggunakan *E-learning* merupakan bagian penting dari pembelajaran siswa (Abdallah, 2018). Sedangkan menurut Rosenberg dalam jurnal (Ucu dkk., 2018) *e-learning* merujuk pada penggunaan teknologi internet dalam mengirimkan serangkaian solusi yang mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Sehingga dapat disimpulkan *E-learning* adalah sebuah system Pendidikan yang memanfaatkan suatu teknologi dalam suatu pproses belajar mengajar.

METODE

Peneliti mempergunakan sebuah metode penelitian kauntitatif, yang dimana meliputi enam tahapan penelitian yakni, perumusan masalah, tujuan penelitian, studi pustaka, pengumpulan data, hasil, serta kesimpulan. Pengumpulan data lewat beberapa cara supaya data menjadi lengkap dan valid, diantaranya observasi, kuesioner, dan *studi literature*. Penelitian ini dilakukan di Universitas Indo Global dengan populasi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer tahun ajaran 2021/2022 sebanyak 766 mahasiswa. Sampel penelitian mempergunakan *non probability* sampling dan rumus yang dipakai yakni slovin sehingga didapat sampel sejumlah 100 responden. Kuesioner yang disebarkan kepada responden menekankan kepada enam variabel yakni *service, efficiency, control, economic, information, dan performance*. Data dalam penelitian ini dianalisis mempergunakan uji validitas, uji reabilitis, *Structural Equation Modeling* (SEM), serta teori PIECES untuk mengukur enam variabel dengan bantuan alat analisis SmartPLS.

HASIL PEMBAHASAN

Profil Responden

Tabel 1 Profil Responden Berdasarkan Hasil Survei

Karakteristik	Jumlah
Prodi	
Sistem Informasi	27
Teknik Informatika	23
Sitem Komputer	25
Manajemen Informatika	25
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	52
Perempuan	48

Data tabel 1 dapat menunjukkan profil responden yaitu jumlah responden berdasarkan program studi manajemen informatika (25%), sistem komputer (25%), teknik informatika

(23%), dan sistem informasi (27%). Dari segi jenis kelamin jumlah responden laki-laki (48%) dan jenis kelamin perempuan (52%).

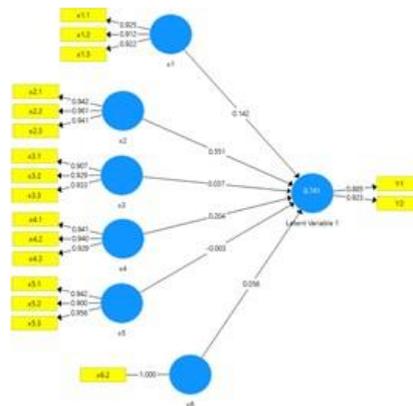
Metode Analisis Data

Skala pengukuran yang akan dilakukan penelitian ini mempergunakan skala *likert* 1-5. Sesuai hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian responden yang menunjukkan proporsi tertinggi yang dikaji melalui jawaban kuesioner dengan skala likert yaitu pada penilaian setuju dengan total penilaian sebesar 1040, dilanjutkan dengan penilaian cukup setuju dengan nilai 495, sangat setuju dengan total nilai 144, dilanjutkan dengan tidak setuju sebesar 26, dan penilaian sangat tidak setuju 0.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Validitas yang dapat diterima, yaitu berdasarkan *loading factor*. Dengan bantuan program perhitungan SmartPLS. Apabila *loading factor* bernilai ≥ 0.5 maka dikatakan valid (Hair et al., 1998).



Gambar 1 Model Faktor Loading

Untuk mengetahui apakah model yang dibangun sudah fit pada SmartPLS, bisa dilihat padagambar di atas pada nilai *Loading Factor* setiap indikator dianggap fit karena sudah bernilai >0.7 .

2. Uji Reabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas

	Cronbach's Alpha	Keterangan
Y	0.779	Sangat Reliable
x1	0.909	Sangat Reliable
x2	0.944	Sangat Reliable
x3	0.914	Sangat Reliable
x4	0.932	Sangat Reliable
x5	0.925	Sangat Reliable
x6	1.000	Sangat Reliable

Sesuai tabel 2 terlihat hasil ujireliabilitas semua variabel dinyatakan sangat reliable

yang dapat dilihat pada table 3.8 karena nilai *cornbach alpha* pada setiap variabel >0.81. Maka instrument penelitian ini bisa dipakai secara berulang.

Pengolahan Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada 100 responden maka dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring berdasarkan variabel *service, efficiency, control, economic, information, dan performance*.

1. Performance

Tabel 3 Performance Test Result

PERFORMANCE					
JAWABAN	STS	TS	CS	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	8	73	199	20

$$RK = \frac{(1*0)+(2*8)+(3*73)+(4*199)+(5*20)}{300}$$

$$RK = \frac{1131}{300}$$

$$RK = 3,77$$

Pada variabel *performance* terdapat 3 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pembelajaran daring. Berdasarkan tabel 3 diperoleh nilai rata-rata pada variabel sebesar 3,77 variabel *performance* berada pada kategori puas.

2. Information

Pada variabel *information* terdapat 3 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pembelajaran daring. Berikut hasil dari perhitungan berdasarkan pada variabel *information*.

Tabel 4 Information

INFORMATION					
JAWABAN	STS	TS	CS	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	6	82	190	24

$$RK = \frac{(1*0)+(2*6)+(3*82)+(4*190)+(5*24)}{302}$$

$$RK = \frac{1138}{302}$$

$$RK = 3,76$$

Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai rata-rata pada variabel sebesar 3,76 dimana variabel *information* berada pada kategori puas.



3. Economic

Tabel 5 Economic
ECONOMIC

JAWABAN	STS	TS	CS	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	4	81	190	25

$$RK = \frac{(1*0)+(2*4)+(3*81)+(4*190)+(5*25)}{300}$$

$$RK = \frac{1136}{300}$$

$$RK = 3,78$$

Pada variabel *economic* terdapat 3 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pembelajaran daring. Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai rata-rata pada variabel sebesar 3,78 dimana, variabel *economic* berada pada kategori puas.

4. Control

Tabel 6 Control
CONTROL

JAWABAN	STS	TS	CS	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	4	135	130	23

$$RK = \frac{(1*0)+(2*4)+(3*135)+(4*138)+(5*23)}{352}$$

$$RK = \frac{1080}{352}$$

$$RK = 3,06$$

Pada variabel *control* terdapat 3 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pembelajaran daring. Berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh nilai rata-rata pada variabel sebesar 3,06 dimana *control* berada pada kategori cukup puas.

5. Efficiency

Tabel 7 Efficiency
EFFICIENCY

JAWABAN	STS	TS	CS	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	3	76	192	29

$$RK = \frac{(1*0)+(2*3)+(3*76)+(4*192)+(5*29)}{300}$$

$$RK = \frac{1147}{300}$$

$$RK = 3,82$$

Pada variabel *efficiency* terdapat 3 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pembelajaran daring. Berdasarkan data diperoleh nilai rata-rata pada variabel sebesar 3,82 dimana variabel *efficiency* berada pada kategori puas.

6. Service

Tabel 8 Service

SERVICE					
JAWABAN	STS	TS	CS	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	0	8	80	12

$$RK = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*8)+(4*80)+(5*12)}{100}$$

$$RK = \frac{404}{100}$$

$$RK = 4,04$$

Pada variabel *service* terdapat 1 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pembelajaran daring. Berdasarkan data diperoleh nilai rata-rata pada variabel sebesar 4,04 dimana variabel *service* berada pada kategori sangat puas.

7. Kepuasan Mahasiswa

Tabel 9 Kepuasan Mahasiswa

KEPUASAN MAHASISWA					
JAWABAN	STS	TS	CS	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	5	69	109	9

$$RK = \frac{(1*0)+(2*5)+(3*69)+(4*109)+(5*9)}{192}$$

$$RK = \frac{698}{192}$$

$$RK = 3,63$$

Pada variabel kepuasan mahasiswa terdapat 1 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pembelajaran daring. Berdasarkan data diperoleh nilai rata-rata pada variabel sebesar 3,63 dimana variabel kepuasan mahasiswa berada pada kategori puas.

Hasil Pengolahan Data

Sesuai hasil pengolahan data maka diketahui kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring pada masa pandemi di Universitas Indo Global Mandiri sebagai alternatif pembelajaran dimasa darurat covid-19 maka peneliti dapat memberikan beberapa saran atau usulan untuk UIGM Palembang yakni, hasil analisis menggunakan metode PIECES didapat nilai sebagai berikut: variabel *Perfirmance* memperoleh skor 3.77, *Information* memperoleh skor 3.76, *Economic* memperoleh skor 3.78, *Control* memperoleh

skor 3.06, *Efficiency* memperoleh skor 3.82, *Service* memperoleh skor sebesar 4.04 dan kepuasan mahasiswa memperoleh skor sebesar 3.63.

KESIMPULAN

Sesuai analisis data serta hasil perhitungan yang sudah dilakukan sehingga kesimpulan yang didapat yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan ke semua indikator yang menunjukkan *Loading Factor* bernilai > 0.50 maka seluruh indikator dari setiap variabel dikatakan valid. Sedangkan pada hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel, sebab seluruh variabel *cronbach alpha* nya bernilai 0.81.
2. Dari hasil penyebaran kuisioner didapat nilai rata-rata kepuasan yaitu variabel *performance* diperoleh nilai sebesar 3,77 dimana nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *performance* berpredikat puas, variabel *information* diperoleh nilai sebesar 3.76 dengan predikat puas, kemudian variabel *economic* dengan nilai 3.78 dimana hasil dari perhitungan tersebut berpredikat puas, variabel *control* diperoleh nilai sebesar 3.06 menunjukkan bahwa variabel *control* berpredikat cukup puas, variabel *efficiency* diperoleh nilai sebesar 3.82 dimana hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel *efficiency* berpredikat puas, variabel *service* memperoleh nilai skor sebesar 4.04 dimana dari hasil perhitungan memperoleh predikat sangat puas, variabel kepuasan terhadap pembelajaran daring diperoleh nilai 3.63 yang berpredikat puas. Hal ini berarti pembelajaran daring dinilai telah memberikan kepuasan bagi para mahasiswa di masa pandemic covid-19.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan mendukung dalam penyusunan penelitian ini dan ucapan terima kasih kepada Universitas Indo Global Mandiri Palembang yang telah menyediakan akses untuk keperluan bahan penelitian ini. Peneliti juga berterima kasih kepada seluruh rekan-rekan dan teman-teman yang memberikan kontribusi dalam penelitian ini sehingga dapat menghasilkan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, F. N., Rosidi, A. & Al Fatta, H. Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Citec Journal*, Vol. 1, No. 1, November 2013 – Januari 2014 ISSN: 2354-5771
- Bora, M. A. (2017). Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam. *Jurnal Industri Kreatif (Jik)*, 1(01), 55. <https://doi.org/10.36352/jik.v1i01.49>
- Harmini, T., Pradhana, F. R., & Al Azmi, N. F. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Sistem Fingerprint Scanner Masjid Dengan Metode Structural

- Equation Modeling (SEM). *Riemann: Research of Mathematics and Mathematics Education*, 2(1), 23–34. <https://doi.org/10.38114/riemann.v2i1.64>
- Konsultan Data Penelitian & ArcGIS. (2020). *Aplikasi Olah Data SmartOLS untuk Kemudahan Uji Normalitas*. November 2020. <https://patrastatistika.com/aplikasi-olah-data-smartpls/>
- Lestari, A. S., & Hamka, S. R. (2019). Analisis PIECES dalam Implementasi Kebijakan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4, 103–125
- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Mahmudah, E. N., & Nuryuniarti, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(3), 158–165. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.68>
- Mardiana. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan dalam Penerapan PPDB Online SMKN Kota Palembang. *Teknomatika*, 07(02), 23–35.
- Muhammad, H., & Widiyanesti, S. (2016). the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction At Rock N '. *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1296–1302.
- Nurhayati, N., & Zuhra, F. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fkip Matematika Universitas Almuslim Terhadap Pemanfaatan E-Learning Di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al Qalasadi*, 4(2), 83–90. <https://doi.org/10.32505/qalasadi.v4i2.2184>
- Sari, Rizkyta Yolanda, N. E. (2021). InfoTekJar : Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus : Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta). *Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi*, 2.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Sarwono, Y. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 10(3), 98528.
- Silvia, T., Ismail, Z., & Akbar, M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Menggunakan Structural Equation Modelling (Sem). *Jurnal Bina Komputer*, 1(1), 12–19. <https://doi.org/10.33557/binakomputer.v1i1.149>
- Sunarti, S., & Mitroharjono, M. (2021). Analisis Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Pembelajaran Jarak Jauh Pada Dunia Pendidikan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Tahdzibi*, 6(1), 47–56. <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.6.1.47-56>
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat

Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES dan Importance Performance Analysis. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88–94.

Zuriati, Widyawati, D. K., Sitanggang, I. S., & Buono, A. (2018). Analisis Kepuasan Penggunaan E-Learning Politeknik Negeri Lampung Satisfaction Analysis of E-learning Use at State Polytechnic of Lampung. *Jurnal Politeknik Negeri Lampung*, 163–171. <https://jurnal.polinela.ac.id/index.php/PROSIDING/article/viewFile/1160/783>