

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PEMBELAJARAN DARING DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN *SERVICE QUALITY***

SKRIPSI

OLEH

WILLBRORDUS FREEDOM HASRAT GULO

NPM : 17 815 0043



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN

AREAMEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PEMBELAJARAN DARING DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN SERVICE QUALITY**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri

Universitas Medan Area



Oleh

Willbrordus Freedom Hasrat Gulo

NPM : 178150043

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Index Dan Service Quality*

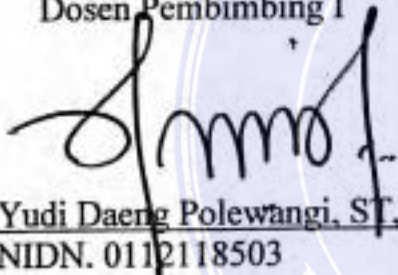
Nama : Willbrordus Freedom Hasrat Gulo

NPM : 17 815 0043

Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri

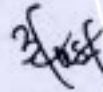
Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



Yudi Daeng Polewangi, ST, MT,
NIDN. 0112118503

Dosen Pembimbing II



Nukhe Andri Silviana, S.T.,M.T.
NIDN. 0127038802


Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ir. Dina Maizana, M.T.
NIDN. 0112096601

Ketua Program Studi



Yudi Daeng Polewangi, ST, MT,
NIDN. 0112118503

Tanggal Sidang : 03 Mei 2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juli 2021



Willbrordus Freedom Hasrat Gulo
17 815 0043

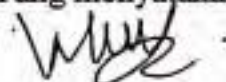
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Willbrordus Freedom Hasrat Gulo
NPM : 17 815 0043
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Service Quality* (Studi Kasus Di Fakultas Teknik Universitas Medan Area) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : Juli 2021
Yang menyatakan



(Willbrordus Freedom Hasrat Gulo)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/12/21


1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Dipindai dengan CamScanner

Access From (repository.uma.ac.id) 14/12/21

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Nias, Kabupaten Nias Selatan pada tanggal 08 Januari 1999. Anak dari Masaeli Gulo dan Gerihati Laja . Penulis merupakan putra ke 2 dari 4 bersaudara. Penulis Pertama kali menempuh pendidikan di SDN 1 Bangun Purba pada tahun 2004 dan selesai pada tahun 2010 , dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan di SMPN 1 Bangun Purba pada tahun 2010 dan selesai pada tahun 2013, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAS Bintang Laut, di SMA penulis mengambil Jurusan IPA dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2017 penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi swasta Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area, dan Puji Syukur Selesai tahun 2021.

Berkat petunjuk dan pertolongan Tuhan, usaha yang disertai do'a juga dari orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Medan Area . Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* Dan *Service Quality* (Studi Kasus Di Fakultas Teknik Universitas Medan Area)”.

ABSTRACT

Willbrordus Freedom Hasrat Gulo. 178150043. "The Analysis of Student Satisfaction Levels on the Online Learning Quality Using the Customer Satisfaction Index and Service Quality Methods (Case Study at the Faculty of Engineering, University of Medan Area)". Supervised by Yudi Daeng Polewangi, S.T., M.T. and Nukhe Andri Silviana, S.T., M.T.

At the beginning of 2020, the Covid-19 pandemic broke out in Indonesia; this became a distinctive problem for educational institutions, especially universities. The Faculty of Engineering, University of Medan Area, has implemented online learning during the Covid-19 pandemic. In this study, the methods used were Service Quality (Servqual) and Customer Satisfaction Index (CSI). The calculation results of the student satisfaction levels on the online learning process in the research conducted through the distribution of the questionnaires showed that the Customer Satisfaction Index (CSI) of the sample was 45.76%, a CSI value of 50% or lower indicated the performance poor service. In the analysis of the online learning services quality level at the Faculty of Engineering, the University of Medan Area, the quality value (Q) for each dimension, namely responsiveness value (Q) was 0.613, reliability value (Q) was 0.523, Tangibles value (Q) was 0.554, assurance dimension had a quality value (Q) of 0.547, and the empathy dimension had a quality value (Q) of 0.569. Meanwhile, on the overall average quality value (Q) of 0.561, it could be seen that the value of service quality level provided to students had not been close to $Q=1$ or $Q>1$ yet, then the online learning services quality at the Faculty of Engineering, University of Medan Area could be concluded to be not good or not satisfactory. In the Service Quality method calculation, the five dimensions were tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy; all of them had negative gap values (-) including tangibles (-1,842), responsiveness (-1,464), reliability (-2,056), assurance (-1,869), and empathy (-1,764). Thus the results obtained, it was concluded that students of the Faculty of Engineering, the University of Medan Area were not satisfied with online learning that hold during the covid-19 pandemic, for that it was necessary to correct and improve online learning services at the Faculty of Engineering, the University of Medan Area based on the attributes that had been researched.

Keywords: Customer Satisfaction Index, Service Quality, Covid-19, Online Learning



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Dipindai dengan CamScanner

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

ABSTRAK

Willbrordus Freedom Hasrat Gulo. NPM 178150043. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Service Quality* (Studi Kasus Di Fakultas Teknik Universitas Medan Area)” Dibimbing oleh Bapak Yudi Daeng Polewangi, S.T.,M.T. dan Ibu Nukhe Andri Silviana, S.T.,M.T.

Pada awal tahun 2020 pandemi *Covid-19* merebak di Indonesia, hal ini menjadi masalah tersendiri bagi lembaga pendidikan, terutama perguruan tinggi. Fakultas Teknik Universitas Medan Area telah melaksanakan pembelajaran daring selama pandemi covid-19. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu *Service Quality (Servqual)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring pada penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner didapatkan hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* dari sampel adalah **45,76 %**, nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Pada analisis tingkat kualitas layanan pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area, nilai kualitas (Q) tiap dimensi yaitu *responsiveness* nilai (Q) adalah **0.613**, *reliability* nilai (Q) adalah **0.523**, *Tangibles* nilai (Q) adalah **0.554**, dimensi *assurance* memiliki nilai kualitas (Q) sebesar **0.547**, dan dimensi *empathy* memiliki nilai kualitas (Q) sebesar **0.569**. Sedangkan pada rata-rata keseluruhan nilai kualitas (Q) sebesar **0.561**, dapat dilihat nilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa belum ada yang mendekati $Q=1$ atau $Q>1$, maka kualitas pelayanan pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area dapat dikatakan belum baik atau belum memuaskan. Pada perhitungan metode *Service Quality* kelima dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy semua dimensi tersebut memiliki nilai gap negative (-) diantaranya tangibles (**-1.842**), responsiveness (**-1.464**), reliability (**-2.056**), assurance (**-1.869**) dan empathy (**-1.764**). Dengan demikian hasil yang didapat maka dikatakan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area merasa belum puas terhadap pembelajaran daring yang berlangsung selama pandemi *covid-19*, untuk itu perlu perbaikan dan peningkatan pada pelayanan pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area berdasarkan atribut- atribut yang telah diteliti.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index, Service Quality, Covid-19, Pembelajaran Daring*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Adapaun judul penelitian ini ialah **Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*.**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis dapat menyelesaikannya karena adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam meluangkan waktu dan pikiran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terimakasih kepada Bapak dan ibuku tercinta, yang setiap saat selalu mendoakan, memberi semangat dan dukungan baik moral maupun materil dalam menyelesaikan skiripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng. MSc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Ir. Dina Maizana, MT., Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Medan Area.
4. Bapak Yudi Daeng Polewangi, ST. MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area sekaligus Pembimbing I.

5. Ibu Nukhe Andri Silviana, ST. MT., Selaku dosen pembimbing II.
6. Seluruh dosen program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuannya ketika mengajar mata kuliah dengan ikhlas kepada penulis.
7. Seluruh staf dosen pengajar dan karyawan/wati di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
8. Seluruh keluarga, abangnda Romanus Gulo, Adinda Ester Gulo dan Naomi Geofani Sinaga yang selalu memberi dukungan.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Industri Universitas Medan Area yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk saya.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Semoga apa yang telah disajikan dalam skripsi ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk rekan-rekan dan pembaca sekalian. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan pada penulis.

Penulis

(Willbrordus Freedom Hasrat Gulo)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Induktif	8
2.2. Kajian Deduktif.....	12
2.2.1. Belajar Dalam Jaringan	12
2.2.2. Jasa	13
2.2.3. Karakteristik Jasa.....	14
2.2.4. Kualitas Jasa	15
2.2.5. Variabel Kualitas Pelayanan.....	15

2.2.6. Definisi Kepuasan	17
2.2.7. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.8 Klasifikasi Jasa	19
2.2.9. Model <i>Service Quality (Servqual)</i>	20
2.2.10. <i>Customer Satisfaction Index</i>	26
2.2.11. Uji Validitas.....	28
2.2.12. Uji Reliabilitas.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Objek Penelitian.....	29
3.3. Identifikasi Masalah.....	29
3.4. Populasi dan Sampel	30
3.5. Skala <i>Likert</i>	30
3.6. Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan.....	30
3.7. Analisis Data	32
3.8. Jenis Data	33
3.9. Kerangka Konseptual.....	34
3.10. <i>Flow Chart Penelitian</i>	35
3.11. Penjelasan <i>Flow Chart Penelitian</i>	36
3.12. Pengujian Alat Ukur.....	39
3.13. Pengolahan <i>Data Service Quality</i>	41
3.14. Analisis Data Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Service Quality.....	41

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	43
4.1.1. Kuisisioner Penelitian	43
4.1.2. Pengolahan Data Profil Responden.....	44
4.2. Uji Validitas.....	44
4.3. Uji Reliabilitas	48
4.4. Pengolahan Data <i>Customer Service Indeks</i>	49
4.4.1. Analisis Data <i>Customer Service Indeks</i>	51
4.5. Pengolahan Data Servqual.....	51
4.5.1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	52
4.5.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	53
4.5.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	53
4.5.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	54
4.5.5. <i>Empathy</i> (Empati)	55
4.5.6. Nilai <i>Gap</i> dan Ranking Keseluruhan	55
4.5.7. Perhitungan Kualitas Layanan	56
4.5.7.1. Analisis Kualitas Layanan Pembelajaran Daring ...	57
4.5.8. Data Rangkaing <i>Gap</i> Keseluruhan.....	57
4.6. Diagram Kartesius	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	66

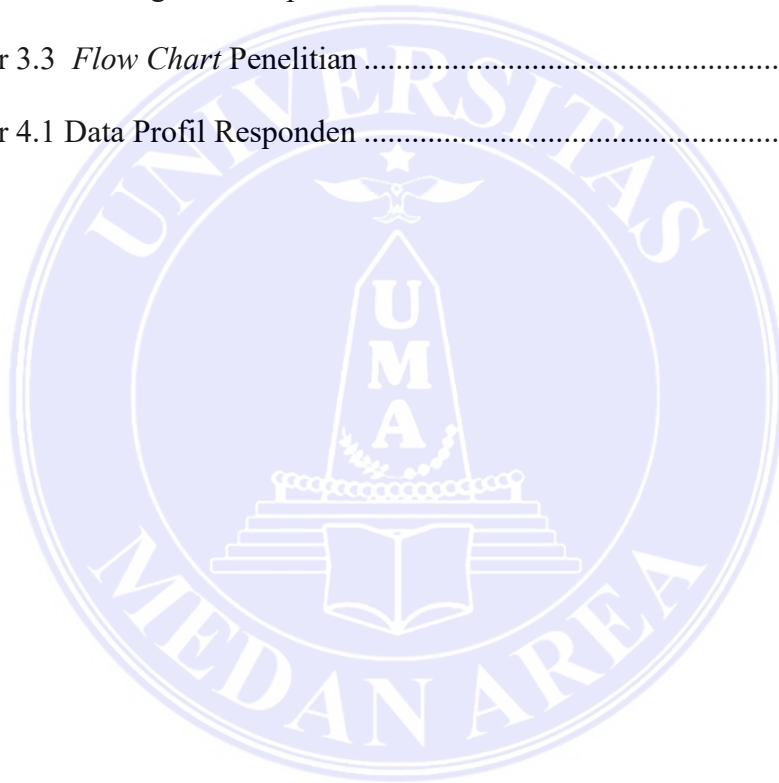
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jurnal Induktif.....	9
Tabel 2.2	Contoh Penelitian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Restoran Dahlia Parsuruan	24
Tabel 2.3	Skala Likert	26
Tabel 2.4	Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)	27
Tabel 3.1	Dimensi dan Atribut Layanan	31
Tabel 4.1	Uji Validitas Persepsi.....	46
Tabel 4.2	Uji Validitas Harapan	47
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas per Variabel	49
Tabel 4.4	Hasil Data Olahan Customer Satisfaction Indeks.....	50
Tabel 4.5	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi <i>Reliabilty</i>	53
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	55
Tabel 4.10	Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi	56
Tabel 4.11	Tabel Perhitungan Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.12	Data Rangkaian <i>Gap Service Quality</i>	58
Tabel 4.13	Kuadran Keseluruhan Dimensi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring di Fakultas Teknik Universitas Medan area	2
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i>	21
Gambar 2.2 <i>Extended Model Of Service Quality</i>	23
Gambar 3.2 Kerangka Konseptual Penelitian	34
Gambar 3.3 <i>Flow Chart</i> Penelitian	35
Gambar 4.1 Data Profil Responden	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	L1
Lampiran 2 Rekap Data Responden.....	L2
Lampiran 3 Hasil Output Spss	L3



BAB I

PENDAHULUAN

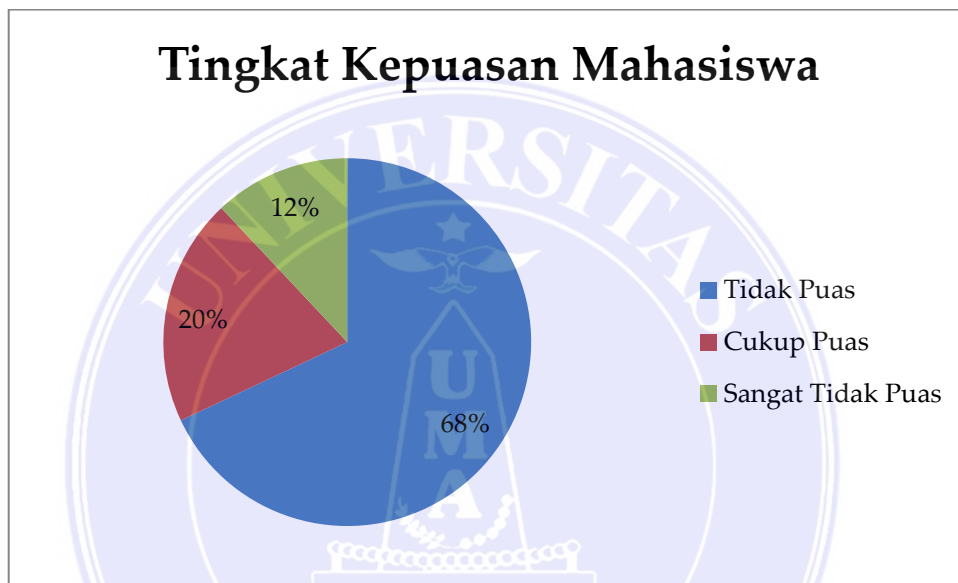
1.1. Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 penyakit pandemi yang disebabkan oleh *corona virus disease* 2019 (covid-19) mulai masuk ke Indonesia, hal ini menjadi masalah dan tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan, terutama Perguruan Tinggi. Banyak cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencegah penyebarannya. Salah satunya adalah melalui surat edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Direktorat Pendidikan Tinggi No 1 tahun 2020 tentang pencegahan penyebaran *corona virus disease* (Covid-19) di perguruan tinggi. Melalui surat edaran tersebut pihak Kemendikbud memberikan instruksi kepada perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pembelajaran jarak jauh dan menyarankan mahasiswa untuk belajar dari rumah masing-masing.

Semua Perguruan Tinggi dengan sigap menanggapi instruksi tersebut, termasuk Universitas Medan Area yang menerbitkan surat edaran Rektor Nomor :241/UMA.'08.1/III/2020 tentang kewaspadaan dan pencegahan penyebaran infeksi Covid-19 di lingkungan Universitas Medan Area. Di dalam surat tersebut dimuat beberapa poin yang salah satunya berupa himbuan untuk mengubah pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran daring (*online*).

Universitas Medan Area telah melaksanakan pembelajaran daring selama pandemi covid-19, hal ini menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran *daring* yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurang efektifnya penyampaian materi oleh dosen, *e-learnig* yang digunakan sering

bermasalah, kurangnya interaksi antara dosen dan mahasiswa dan melalui kuisioner penelitian awal melalui *google form* yang telah saya sebar kepada mahasiswa aktif di Fakultas Teknik Universitas Medan Area, 34 responden menyatakan tidak puas, 10 responden cukup puas dan 6 responden menyatakan sangat tidak puas dari total 50 responden mahasiswa. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan, salah satunya adalah *Service Quality (Servqual)*. Dalam penilaian persepsi, akseptasi dan pembobotan pada *Servqual* menghasilkan penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif. Dan satu metode lagi yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan proses pembelajaran daring (*online*) yang diukur.

Untuk memaksimalkan dan mengefektifkan pembelajaran dalam jaringan ini maka dilakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dalam jaringan (*online*) selama pandemi covid-19 dengan metode *Customer Satisfacation Indeks* dan *Service Quality* yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan dan kualitas pembelajaran dalam jaringan (*online*) di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area?
2. Atribut apa saja yang memiliki nilai *gap negative* pada pelayanan pembelejaraan daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area?
3. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperhatikan selama proses pembelajaran dalam jaringan ?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini agar terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan, yaitu :

1. Tempat penelitian ini di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
2. Penentuan tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan metode *Customer Satisfacation Indeks* dan *Service Quality*.

3. Responden merupakan mahasiswa stambuk 2017-2020 Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
4. Pengambilan data menggunakan kuisioner.
5. Penelitian ini dilakukan saat pembelajaran daring maret 2020

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dalam di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang memiliki nilai *gap negative* pada pelayanan pembelejaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Untuk mengetahui Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperhatikan selama proses pembelajaran dalam jaringan di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat mendewasakan pikiran mahasiswa untuk melaksanakan setiap perolehan dan pemecahan masalah yang ada di masyarakat dan lingkungan kampus. Penelitian ini digunakan sebagai

implementasi dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah didapat selama kegiatan perkuliahan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan universitas dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan pembelajaran online selama pandemi covid-19. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas dan efektifitas pembelajaran dalam jaringan akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada mahasiswa dan universitas.

1.6. Sistematika Penelitian

Pada penulisan Tugas Akhir ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa peneliti ini diangkat, selain itu juga berisi permasalahan yang akan diangkat, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk

memecahkan masalah penelitian, dasar teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinkan penelitian ini dapat dilanjutkan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Induktif

Kajian induktif merupakan kajian konseptual yang didapatkan dari fakta hasil penelitian sebelumnya baik yang telah dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan yang berhubungan dengan penelitian ini, baik itu persamaan dalam hal metode yang digunakan maupun tujuan penelitian.

Dalam jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual Di Ria Djenaka Coffee House and Resto, Malang”. Ditulis oleh Ayu Rahma Purti Nuryani, Imam Santoso dan Panji Doeranto pada tahun (2014), dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada konsumen dan menentukan atribut-atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Ria Djenaka Coffee House & Resto. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah metode *Servqual (Service Quality)*. Metode *Servqual* ini untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan kepuasan konsumen. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Penelitian ini dilakukan di Ria Djenaka Coffee House & Resto Malang. Kuesioner disebarikan kepada 99 responden Ria Djenaka Coffee House & Resto dengan teknik *purposive sampling*. Hasil analisis menggunakan metode *servqual* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas utama konsumen yaitu atribut yang masuk pada kuadran utama (kuadran I), meliputi atribut kecepatan dalam pelayanan dan

penyajian, ketepatan menu yang disajikan dengan pesanan, karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen, lezatnya menu yang disajikan, dan tempat parkir yang cukup luas.

Tabel 2.1 Jurnal Induktif

No	Judul	Penulis	Tujuan	Metode
1	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual Di Ria Djenaka Coffee House and Resto, Malang	Ayu Rahma Perti Nuryani, Imam Santoso dan Panji Doeranto	Menentukan kualitas pelayanan kepada konsumen dan menentukan atribut-atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan	<i>Servqual</i>
2	Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual	Enny Noegraheni Hindarwati dan Anintia Jayasari	Meningkatkan citra perusahaan asuransi Jasa Raharja dilakukan dengan mencari tahu gambaran kepuasan korban kecelakaan terhadap pelayanan perusahaan asuransi Jasa Raharja	<i>Servqual,</i>

Tabel 2.1 Jurnal Induktif (Lanjutan)

No	Judul	Penulis	Tujuan	Metode
3	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysys	Arie Poehandry, Sidarto, dan Winarni	Mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama	<i>Servqual, IPA (Importance Performance Analysis), CIS Customer Satisfaction Index</i>
4	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel X Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysys di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang	Rizal Nugraha, Ambar Harsono, dan Hari Adianto	Meningkatkan kualitas dengan banyaknya kompetitor yang bergerak dibidang yang sama	<i>Servqual dan IPA (Importance Performance Analysis)</i>

Tabel 2.1 Jurnal Induktif (Lanjutan)

No	Judul	Penulis	Tujuan	Metode
5	Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysys di SBU Laboratory Cibitung PT Sucubindo	Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi	Mengetahui kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual di lapangan	<i>Servqual dan IPA (Importance Performance Analysis)</i>
6	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Kontruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo	Arfan Usman Sumaga	Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen profesional dan mengidentifikasi keluhan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen konstruksi profesional ruko	<i>Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI) , Importance Performance Analysis (IPA)</i>

2.2. Kajian Deduktif

2.2.1. Belajar Dalam Jaringan

Belajar dalam jaringan (Daring) adalah kegiatan belajar dengan menggunakan jaringan digital untuk berinteraksi, belajar dan berdiskusi. Belajar dalam jaringan tidak memerlukan pertemuan tatap muka langsung di lokasi fisik. Belajar serupa seperti belajar *web-centric* (juga disebut *hybrid* atau *blended learning*) mirip dengan belajar dalam jaringan, tetapi membutuhkan kelas fisik atau pertemuan tatap muka langsung yang terjadwal dan teratur.

Kata "*e-learning*" sudah banyak dikatakan orang dalam beberapa tahun terakhir ini, tetapi banyak yang masih tidak mengetahui apa arti maksud sebenarnya dari kata "*e-learning*" dan bagaimana "*e-learning*" dapat menolong mereka dalam meraih kesuksesan baik dalam kehidupan profesional dan pribadi mereka. Tidak sedikit platform teknologi pendidikan yang hanya sekedar mampu mengirimkan file, tapi sudah disebut sebagai belajar daring. Padahal belajar dalam jaringan lebih dari pada itu.

Melihat sejarah pendidikan (*education*), model pelatihan *class-room* diterima sebagai hal yang biasa dan normal sampai awal tahun 2000-an, dimana peserta dan pelatih berada di dalam satu ruangan fisik yang sama. Kehadiran fisik adalah keharusan, dan jenis pembelajaran lainnya dipertanyakan efektivitasnya. Ketika terjadi revolusi komputer dan jaringan internet yang terjadi secara radikal mengubah cara pembelajaran lebih canggih.

Belajar dalam jaringan (*e-learning*) adalah media atau sistem pendidikan berbasis jaringan dan media *online* yang memungkinkan setiap orang belajar dimana saja dan kapan saja. Di masa lalu belajar *online* disampaikan dengan

menggunakan perpaduan metode berbasis komputer seperti CD-ROM, saat ini sebagian besar disampaikan melalui internet, *google class room*, *whatsapp*, dan *video converence* berupa video yang interaktif.

2.2.2. Jasa

Para ahli pemasaran jasa telah banyak mendefinisikan pengertian jasa. Adapun pengertian jasa menurut para ahli adalah sebagai berikut: Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.” Selanjutnya, dalam Lupiyoadi (2014:7) memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut “*Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health)*”. Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.” Sedangkan menurut Mursid (2014), “Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Beberapa pengertian dari para ahli tersebut memberikan kesimpulan bahwa Jasa adalah aktivitas ekonomi dengan hasil output yang tidak berwujud yang ditawarkan dari penyedia jasa yaitu perusahaan kepada pengguna jasa atau konsumen.

2.2.3. Karakteristik Jasa

Menurut Nasution (2015:5) menyebutkan karakteristik pokok pada jasa sebagai berikut:

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang. Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini sendiri memiliki dua pengertian yaitu:

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- 2) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting.

c. Bervariasi (*Variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *no standardized out-put*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

d. Mudah Lenyap/tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian apabila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

2.2.4. Kualitas Jasa

Kualitas jasa jauh sangat sulit diartikan, dijelaskan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Ketika ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama ada untuk barang-barang namun untuk ukuran kualitas jasa sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu. Pada dasarnya, definisi “kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan dalam Tjiptono (2014).” Menurut Wyckof, dalam Tjiptono (2014), kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi (2014:212) “Kualitas adalah *“degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements”* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: *“need or expectation that is stated, generally implied or obligatory”* (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Menurut Parasuraman, dalam Lupiyoadi (2014:216) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

2.2.5. Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk menetapkan dimensi dalam penilaian kualitas jasa, terdapat suatu metode yang menjadi dasar hingga saat ini. Pada penelitian mengenai *service*

quality oleh Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi (2014) terdapat lima dimensi yaitu sebagai berikut:

a. Berwujud (*tangible*)

Berwujud (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya terhadap pihak luar (*eksternal*). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Berwujud (*tangible*) meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, ruangan dan lain-lain), perlengkapan, peralatan, dan teknologi, serta penampilan karyawannya.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu akan memberikan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Assurance adalah jaminan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para

pelanggan kepada perusahaan. Dalam dimensi ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*).

e. Empati (*empathy*)

Empati adalah dimensi yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

2.2.6. Definisi Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) Menurut Fandy Tjiptono & Chandra (2016 : 204). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau membuat sesuatu memadai”. Menurut Kotler dan Keller dalam Setiawan, dkk (2016) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau harapan-harapannya. Dari pengertian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan atau rasa senang, tidak kecewa dan keinginan menggunakan jasa itu kembali tanpa merasa rugi.

2.2.7. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari

suatu produk dengan harapannya. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228-229) menyebutkan pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara pihak manajemen dengan pelanggan atau konsumen. Contohnya, melakukan riset dengan metode fokus pelanggan atau konsumen (*customer focus*) yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan atau konsumen. Demikian juga, riset dengan metode pengamatan (*observasi*) bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
- b. Perusahaan harus bisa membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, tindakan perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua karyawan yang ada. Misalnya, dengan metode curah gagasan/pendapat (*brainstorming*) dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pelanggan internal (pegawai).
- c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem keluhan dan saran, misalnya dengan *hotline* (panggilan nomor telepon) bebas pulsa atau dengan menyediakan kotak saran di perusahaan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, *proaktif*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan serta mengetahui keluhan pelanggan.

2.2.8. Klasifikasi Jasa

Menurut Lovelock, dalam Tjiptono (2014), jasa dapat diklasifikasikan sebagai berikut, yaitu:

a. Berdasarkan sifat tindakan jasa.

Jasa dikelompokkan ke dalam matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (tangible actions dan intangible actions), sedangkan sumbu horizontalnya adalah penerima jasa (manusia dan benda).

b. Berdasarkan hubungan dengan pelanggan

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (status keanggotaan dan hubungan kontemporer), sedangkan sumbu horizontalnya adalah sifat penyampaian jasa (penyampaian secara berkesinambungan/kontinyu dan penyampaian diskret).

c. Berdasarkan tingkat customization

Jasa diklasifikasikan berdasarkan dua sumbu utama, yaitu tingkat customization karakteristik jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan individual (tinggi dan rendah) dan tingkat kemampuan penyedia jasa dalam mempertahankan standar yang konstan (tinggi dan rendah).

d. Berdasarkan sifat permintaan dan penawaran jasa

Jasa diklasifikasikan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sejauh mana penawaran jasa menghadapi masalah sehubungan dengan terjadinya permintaan puncak (permintaan puncak dapat dipenuhi tanpa penundaan berarti dan permintaan puncak biasanya

melampaui penawaran), sedangkan sumbu horizontalnya adalah tingkat fluktuasi permintaan sepanjang waktu (tinggi dan rendah).

e. Berdasarkan metode penyampaian jasa

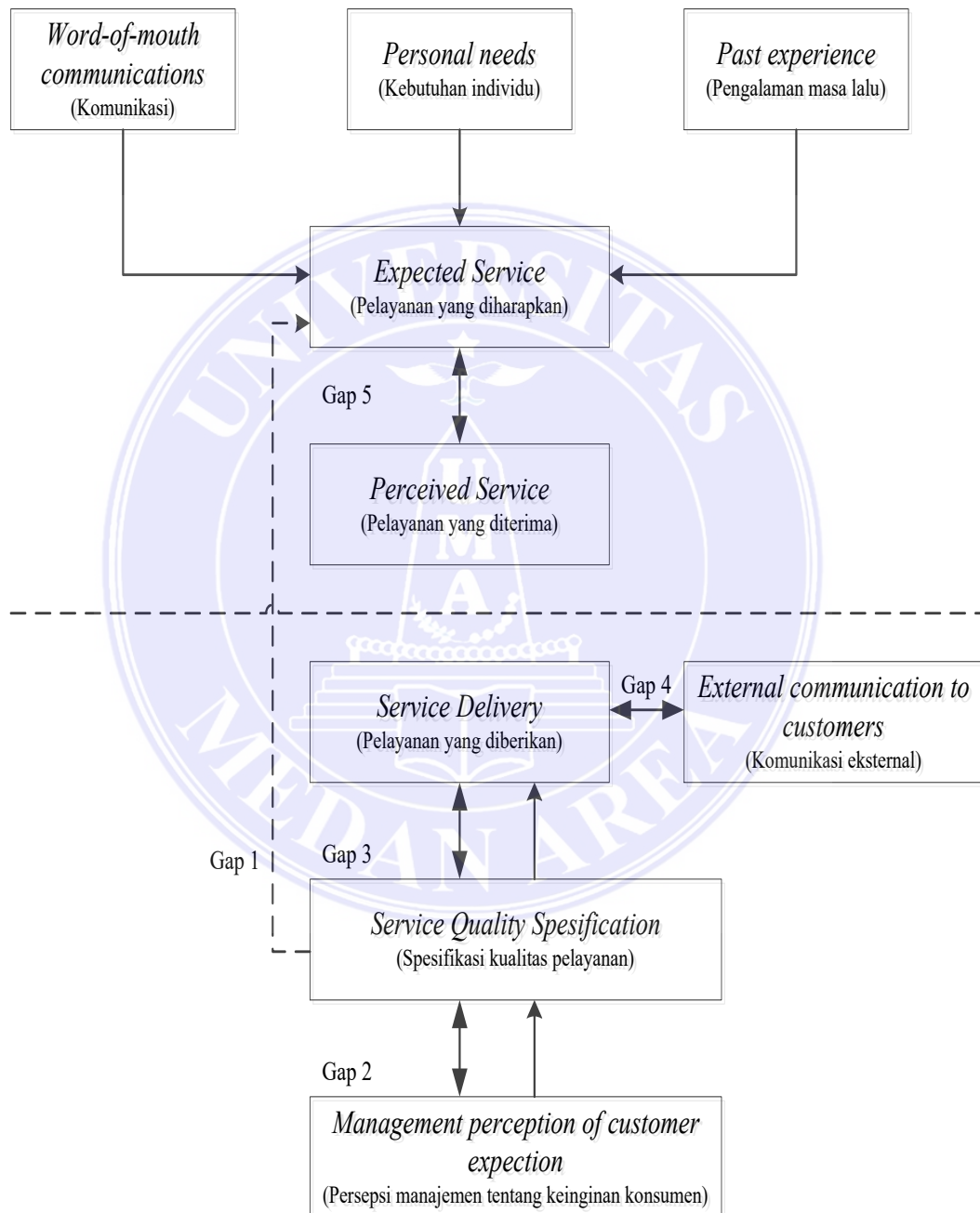
Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa (pelanggan mendatangi perusahaan jasa, perusahaan jasa mendatangi pelanggan, serta pelanggan dan perusahaan jasa melakukan transaksi melalui surat atau media elektronik), sedangkan sumbu horizontalnya adalah ketersediaan outlet jasa (single site dan multiple sites).

2.2.9. Model *Service Quality* (*Servqual*)

Service Quality (*Servqual*) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan dari atribut masing-masing dimensi yang telah ditentukan, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi (kepuasan) konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan atau kepentingan terhadap pelayanan yang akan diterima. Pengukuran dengan metode ini mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Tetapi, hal ini secara umum belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality* (*Servqual*). Beberapa pendapat para ahli tentang konsep *Servqual* tersebut, antara lain :

a. Chistoper Lovelock dalam bukunya "*Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*", tentang bagaimana suatu kekuatan yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mendapatkan profit (keuntungan).

- b. Lovelock menggambarkan titik rawan dalam pelayanan ke dalam diagram kelopak-kelopak sebuah bunga yang terdiri dari: *informantion* (informasi), *consultation* (konsultasi), *ordertaking* (keyakinan), *hospitality* (keramah tamahan), *caretaking* (perawatan), *exceptions*, *billing*, dan *payment*.

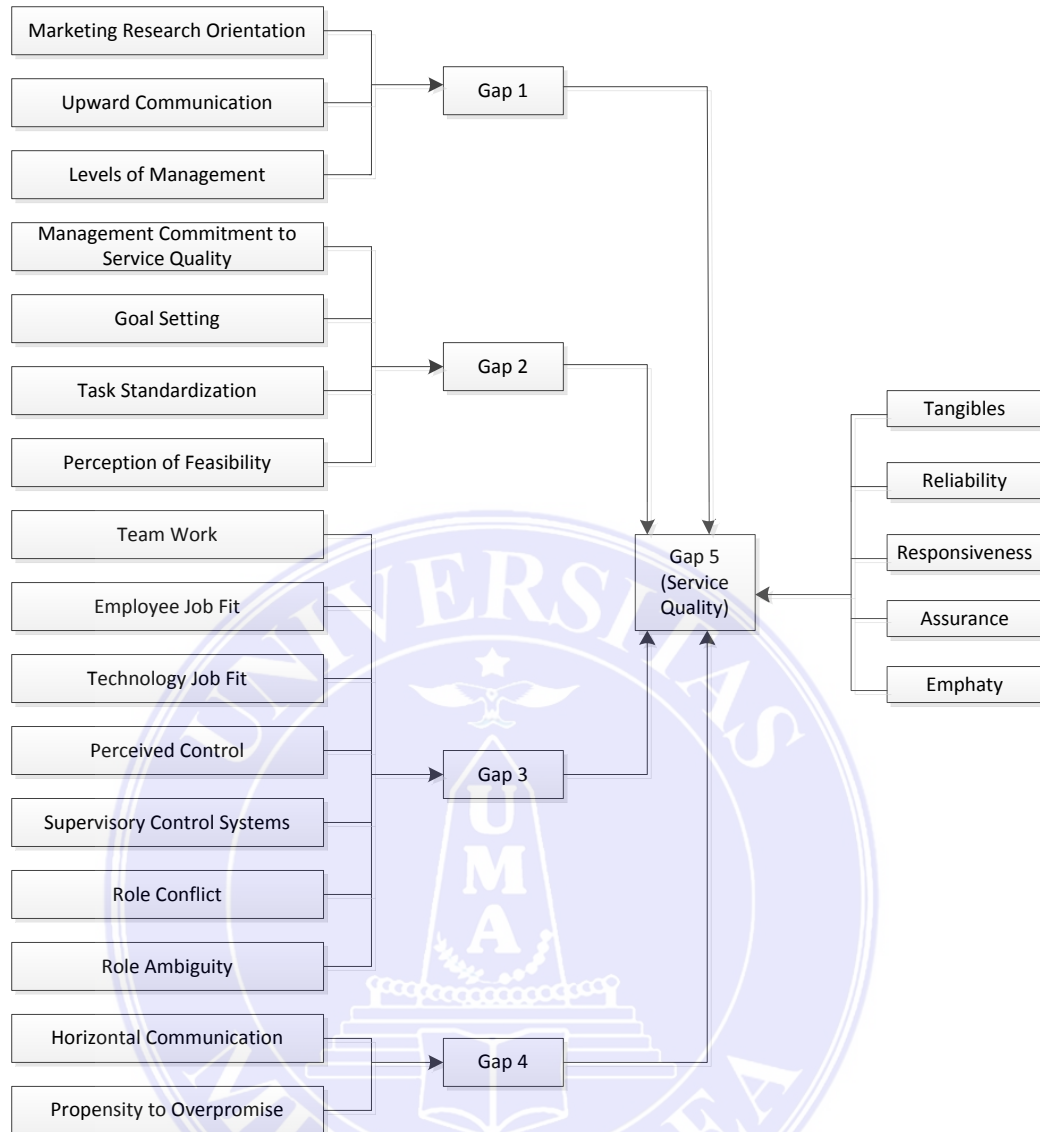


Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual

Dari gambar di atas dapat didefinisikan bahwa garis lurus horizontal yang memisahkan dua fenomena utama di mana bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan pada bagian bawah mengacu pada perusahaan atau penyedia jasa. Adapun lima gap yang dimaksud dalam gambar 2.1 di atas adalah sebagai berikut :

- a. *Gap 1* : perbedaan antara ekspektasi atau harapan konsumen dengan apa yang menjadi pikiran/pendapat manajemen mengenai ekspektasi konsumen.
- b. *Gap 2* : perbedaan antara apa yang menjadi pikiran/pendapat manajemen mengenai ekspektasi konsumen dengan translasi dari ekspektasi konsumen tadi menjadi spesifikasi dan desain kualitas layanan.
- c. *Gap 3* : perbedaan antara spesifikasi/standar kualitas layanan dengan layanan aktual yang diberikan kepada konsumen.
- d. *Gap 4* : perbedaan antara layanan aktual yang diberikan kepada konsumen dengan kualitas layanan yang dijanjikan oleh perusahaan/ penyedia jasa.
- e. *Gap 5 (Customer Gap)* : perbedaan antara harapan/ekspektasi.

Pengembangan *Gap Model* yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dikembangkan lebih pada gambar 2.2 *extended model of service quality* berikut adalah penjabaran nya :



Gambar 2.2 extended model of service quality

Kualitas layanan adalah kesenjangan antara harapan konsumen terhadap layanan dan persepsi atau kepuasan mereka terhadap layanan aktual yang dihasilkan perusahaan. Harapan atau kepentingan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan keinginan atau kepentingan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu, harapan konsumen seringkali diartikan sebagai permintaan yang di ideal kan oleh konsumen. Harapan atau kepentingan konsumen secara umum dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu komunikasi

dari mulut ke mulut, kebutuhan individu konsumen, dan pengalaman yang dirasakan konsumen. Untuk mendefinisikan makna *servqual*, berikut contoh rangkuman penilaian terhadap kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 2.2 Contoh Penelitian Konsumen terhadap Kualitas Layanan restoran

Dahlia Parsuruan

Dimensi	Skor		Gap	Kesimpulan
	Persepsi	Harapan		
<i>Tangibles</i>	3.8	4.2	-0.46	tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Reliability</i>	3.6	4.3	-0.61	tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Responsiveness</i>	3.7	4.1	-0.43	tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Assurance</i>	3.7	4.4	-0.66	tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Empathy</i>	3.7	4.1	-0.37	tidak berkualitas dan memuaskan
Rata-rata	3.76	4.27	-0.52	tidak berkualitas dan memuaskan

Dari tabel 2.2 diketahui bahwa secara keseluruhan layanan tidak berkualitas dan tidak memuaskan dengan rata-rata *gap* sebesar -0.52, kemudian bila dilihat setiap dimensinya seluruh dimensi juga tidak berkualitas dan tidak memuaskan karena memiliki nilai *gap* negatif, dengan urutan *gap* tangibles

sebesar -0.46, *reliability* sebesar -0.61, *Responsiveness* sebesar -0.43, *assurance* sebesar 0.66, dan *empathy* sebesar -0.37.

Kesimpulan dari hasil penilaian konsumen tersebut yaitu secara keseluruhan kualitas layanan harus diperbaiki dengan prioritas perbaikan layanan dari dimensi kualitas yang paling buruk diantara *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Service quality adalah selisih atau kesenjangan antara layanan yang dirasakan atau di persepsikan konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta konsumen (harapan). Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Persepsi} - \text{Harapan} = \text{Gap}$$

Keterangan :

- a) Jika gap positif ($\text{persepsi} > \text{harapan}$) maka layanan dikatakan “surprise” dan memuaskan.
- b) Jika gap nol ($\text{persepsi} = \text{harapan}$), maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
- c) Jika gap negatif ($\text{persepsi} < \text{harapan}$), maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Alat (instrument) yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah kuesioner atau daftar pertanyaan/pernyataan tertulis yang disebarkan kepada konsumen dengan menggunakan skala linkert. Biasanya skala linkert yang digunakan ada beberapa macam yaitu : skala 1-7, 1-5 atau 1-4.

Tabel 2.3 Skala Likert

skala 1-7	skala 1-5	skala 1-4
7 = sangat setuju	5 = sangat setuju	4 = sangat setuju
6 = setuju	4 = setuju	3 = setuju
5 = cukup setuju	3 = ragu-ragu	2 = tidak setuju
		1 = sangat tidak
4 = ragu-ragu	2 = tidak setuju	Setuju
3 = kurang setuju	1 = sangat tidak setuju	
2 = tidak setuju		
1 = sangat tidak setuju		

Berdasar pada penelitian Parasuraman, lima dimensi kualitas layanan dijabarkan kedalam 22 item pertanyaan/pernyataan harapan dan 22 item pertanyaan/pernyataan perbaikan seharusnya diawali dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *compliance*.

2.2.10. Customer Satisfaction Index

Customer satisfaction index (CSI) digunakan untuk mendapat dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan melihat dan mengetahui tingkat kepentingan dari setiap atribut – atribut jasa/produk. *Customer satisfaction index* sangat berguna untuk tujuan internal dari perusahaan antara lain yaitu membantu perbaikan pelayanan, memotivasi dan meningkatkan kinerja karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan dari pelanggan.

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh

dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.

Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.4 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Angka indeks	Interprestasi
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelet</i>

Keterangan :X : Angka indeks kepuasan pelanggan

Menurut Bhote Perhitungan keseluruhan IKP dapat dilihat pada tabel 2.4. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali kepentingan (I) dengan Harapan (P) pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

IKP dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100 \%$$

Keterangan :

T = Nilai skor dari (I) x (P)

Y = Total skor (I)

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran (kuisisioner)

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

2.2.11. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat untuk menguji sebesar mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel sebuah penelitian. Jika alat ukur valid atau benar maka hasil pengukuranpun pasti akan benar, validitas membahas tentang bagaimana suatu alat ukur yang digunakan memang benar telah mengukur apa yang ingin diukur.

Pada dasarnya peneliti membuat sendiri instrument atau alat pengukuran berupa pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi responden. Atribut-atribut pertanyaan tersebut disusun berdasarkan ketentuan yang diambil dari teori sehingga dapat menghasilkan instrument yang benar, tepat dan masuk akal.

2.2.12. Uji Reliabilitas

Pengujian yang berdasarkan pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi disebut uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk melihat kesesuaian nilai dari sebuah kuesioner yang dikerjakan oleh seorang responden pada kesempatan atau waktu yang berbeda dan dengan kuesioner yang sama. Reliabilitas suatu pengukuran juga menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan secara baik atau bebas dari error, sehingga memberikan jaminan bahwa data hasil pengukuran tersebut konsisten meskipun dalam waktu yang berbeda. Dengan arti lain keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi sebuah instrument penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian metode survei. Metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket (kuisiner) sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga kesimpulan yang akan ditarik terbatas pada objek yang diteliti saja, jadi tidak berlaku secara umum (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mana penelitian ini menggunakan angka dari pengumpulan data hasil dari kuisiner.

3.2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, pengambilan data dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Medan Area yang bertempat di Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate. Untuk pengukuran kualitas pelayanan proses belajar dalam jaringan selama pandemi *covid-19*, objek yang diteliti adalah mahasiswa aktif stambuk 2017-2020 Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

3.3. Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini dilakukan identifikasi masalah, yaitu dalam menentukan tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area terhadap proses belajar dalam jaringan. Selanjutnya akan dianalisis dengan

menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui atribut atau faktor apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di setiap prodi Fakultas Teknik stambuk 2017-2020 yang mengikuti proses belajar dalam jaringan.

3.5. Skala Likert

Menurut Sugiono (2010) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang di mana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat negative sampai sangat positif. Dalam skala *likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun atribut-atribut instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut adalah skala yang dipakai pada penelitian ini:

1.Sangat Tidak Puas; 2. Tidak Puas; 3. Kurang Puas; 4. Puas; 5. Sangat Puas.

3.6. Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini penentuan variabel yang digunakan adalah berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan dengan melihat dan merasakan keadaan langsung, selain itu juga dengan melakukan wawancara dan memberi kuisioner terhadap mahasiswa aktif di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Pelayanan

Atribut	Variabel	Jumlah
Tangibles	1. Media yang di gunakan saat belajar dalam jaringan memadai dan efektif 2. Performa dan penampilan dosen saat mengajar 3. Ketersedian sarana dan prasarana media belajar dalam jaringan 4. Akses E-learning yang disediakan universitas cepat dan efektif	4
Reliability	1. Kemampuan dosen dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar dalam jaringan 2. Kemampuan dosen dalam menggunakan media online yang tersedia. 3. Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan 4. Tanggung jawab dosen saat mengajar dalam jaringan	4
Responsiveness	1. Kecepatan dosen dalam merespon pertanyaan/keluhan mahasiswa. 2. Ketepatan dosen dalam memulai dan mengakhiri proses belajar mengajar online 3. Ketanggapan/kesediaan dosen memberi solusi saat terjadi kendala dalam proses belajar dalam jaringan 4. Kecepatan dosen saat mengajar dalam jaringan	4

Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Pelayanan (Lanjutan)

Atribut	Variabel	Jumlah
Assurance	1. Dosen dapat menggunakan media yang tersedia secara mahir. 2. Mahasiswa dapat memahami materi yang di sampaikan dosen 3. Proses belajar dan mengajar nyata terjadi sama seperti saat belajar tatap muka. 4. Kontrak kuliah terlaksana dengan baik	4
Emphaty	1. Dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa. 2. Dosen mampu memahami dan memberi solusi kepada mahasiwa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar dalam jaringan. 3. Kemudahan dalam menghubungi dosen. 4. Respon dosen saat menerima keluhan mahasiswa saat proses belajar dalam jaringan berlangsung.	4

3.7. Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

a. Studi Pustaka

Tujuan dari studi pustaka adalah supaya peneliti menguasai konsep-konsep dan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dengan cara membaca dan mempelajari referensi-referensi yang telah ada seperti literatur,

jurnal ilmiah dan tulisan-tulisan ilmiah berdasarkan para ahli yang dapat digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

b. Penelitian lapangan

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melaksanakan penelitian langsung di Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Data yang diinginkan didapatkan dengan cara:

1) Observasi

Observasi adalah suatu langkah yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan secara aktual.

2) Kuesioner

Kuesioner diperlukan untuk mendapat penilaian terhadap proses belajar dalam jaringan dan mengetahui harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang akan didapatkan ke depannya. Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul peneliti akan mengolah data-data tersebut dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan CSI.

3.8. Jenis Data

Data yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari lapangan, yang berupa :

- a) Data penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan selama belajar dalam jaringan.
- b) Data penilaian mahasiswa terhadap tingkat aspek pelayanan belajar daring.
- c) Data keadaan Fakultas Teknik Universitas Medan Area selama proses belajar daring.

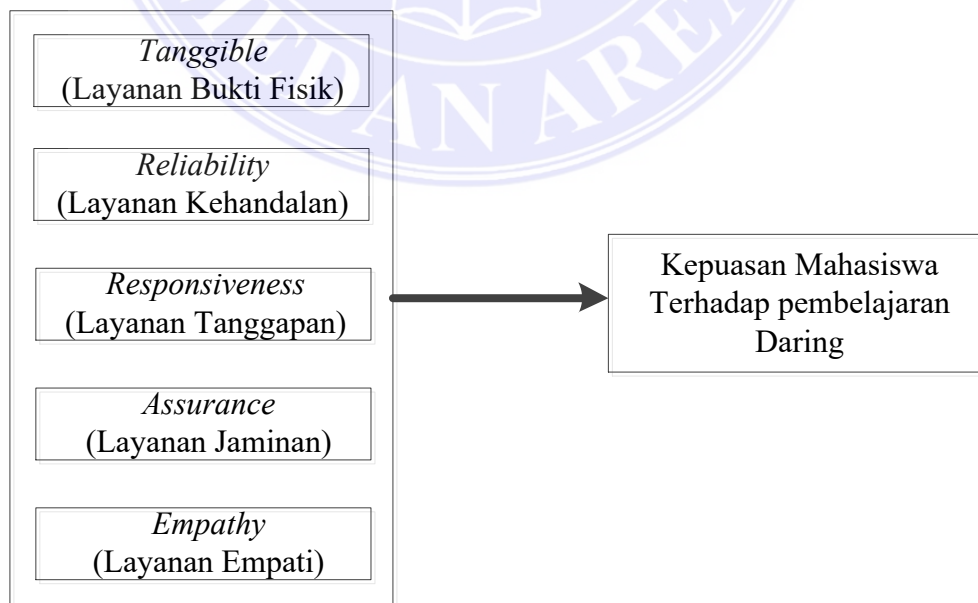
Data-data tersebut didapatkan dari :

- a) Data-data hasil kuesioner.
- b) Data wawancara dengan mahasiswa dan dosen di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang diketahui dan didapatkan dari hasil penelitian sebelumnya, jurnal dan referensi lainnya yang dapat digunakan untuk menggali teori-teori untuk mendukung pemecahan masalah.

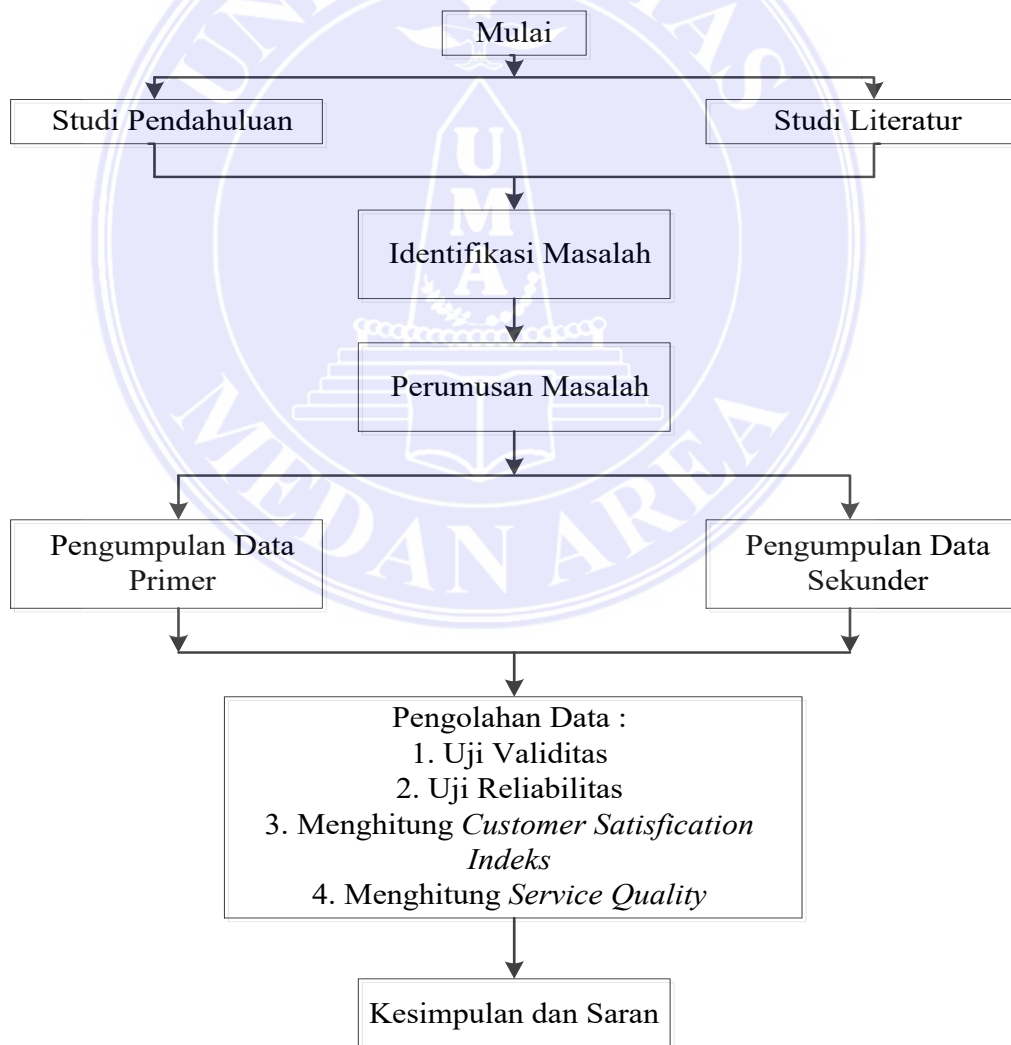
3.9. Kerangka Konseptual



Gambar 3.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area, Maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai variable bebas adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (emapti) dimana atributnyanya telah disebutkan pada tabel 3.1 atribut dan dimensi pelayanan dan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring seperti pada gambar kerangka konsep diatas.

3.10. Flow Chart Penelitian



Gambar 3.1 Flow Chart Penelitian

3.11. Penjelasan *Flow Chart* Penelitian

Penjelasan flowchart dalam penelitian ini adalah :

a. Studi pendahuluan dan studi literatur

Studi pendahuluan dan studi literatur dilakukan terlebih dahulu agar apa yang diteliti sesuai dengan apa yang sedang terjadi serta terdapat referensi sebagai penunjang dan solusi masalah dalam penelitian ini.

b. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah melaksanakan studi lapangan serta mendapat teori – teori yang ada untuk penunjang dari penelitian ini, maka dilakukannya identifikasi masalah dan perumusan masalah hal ini dilakukan agar penyelesaian masalah sesuai dengan masalah yang sedang terjadi atau lebih spesifik penyelesaian dari masalah yang ada.

c. Batasan dan Tujuan Penelitian

Batasan penelitian diberikan agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sebuah topik/tema yang sudah ditentukan, selain itu juga dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut, yaitu: Tempat pada penelitian ini ialah Fakultas Teknik Universitas Medan Area, Penentuan tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan metode *customer satisfaction index* dan untuk analisis gap menggunakan metode *service quality*, Responden merupakan mahasiswa aktif stambuk 2017-2020 yang melaksanakan kuliah dalam jaringan. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Tujuan dari penelitian adalah agar penelitian memiliki manfaat ataupun berguna bagi universitas, sehingga penerapan belajar dalam jaringan dapat efektif dan berjalan dengan baik.

d. Menentukan Atribut Kebutuhan Mahasiswa dan Merancang Kuesioner

Menentukan atribut-atribut agar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa aktif di Fakultas Teknik Universitas Medan Area saat melaksanakan pembelajaran daring yang mana sudah diidentifikasi terlebih dahulu sebelumnya serta dirumuskan permasalahannya. Merancang kuesioner, sebagai alat pengumpulan data dan kuesioner dirancang sesuai dengan persepsi mahasiswa (realita yang terjadi).

e. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan Jumlah Sampel dilakukan sebelum menyebarkan kuesioner agar responden yang didapat sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan pada rumus yang sudah diterangkan dihalaman sebelumnya, sudah disampaikan bagaimana perhitungan dari mencari sampel.

f. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah disusun dan disesuaikan atribut – atribut yang telah ditentukan, responden yang mengisi data adalah mahasiswa aktif stambuk 2017-2020 Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

g. *Quality Control* kuesioner

Melihat kesesuaian kuesioner yang ada, hal ini dimaksud untuk melihat data diri responden terisi dengan benar.

h. Jumlah Sampel

Sampel dari kuesioner yang terkumpul dijumlahkan, hal ini dilakukan apabila sampel tidak sesuai dengan yang dihitung/ditetapkan maka akan dilakukan pengumpulan data kembali melalui penyebaran kuesioner.

i. Validasi

Untuk mengetahui sejauh mana kebenaran atau ketepatan suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur dilakukan uji validasi. Dalam hal ini apabila suatu variable semakin tinggi, maka uji tersebut sesuai semakin mengenai sasarannya dan semakin mencakup apa yang harus ditunjukkannya.

j. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Variabel – variabel dalam kuesioner ditanyakan pada beberapa responden yang berbeda, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata – rata jawaban responden untuk variable tersebut. Dalam hal uji ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama.

k. Rekapitulasi Data Kuesioner Persepsi dan Harapan Konsumen

Setelah melakukan uji validasi dan uji reliabilitas tahap selanjutnya adalah rekapitulasi tahap ini mengumpulkan data hasil jawaban responden mahasiswa aktif di Fakultas Teknik Universitas Medan Area kemudian dilanjutkan untuk tahap ke pengolahan data.

l. Pengolahan Data *Customer Satisfaction Index*

Setelah data direkapitulasi dan melalui pengujian validasi dan reliabilitas maka pengolahan data dengan tahap metode *Customer Satisfaction Index* yang mana akan menghasilkan angka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

m. Pengolahan Data *Service Quality*

Pengolahan data *service quality* akan menghasilkan nilai gap atau kesenjangan, maka akan diketahui atribut – atribut mana saja yang harus dilakukan perbaikan terhadap pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

n. Analisis dan Pembahasan

Analisis secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan belajar dalam jaringan yang telah terjadi di Fakultas Teknik Universitas Medan Area selama ini. Serta pembahasan faktor atau atribut yang menjadi sebuah perhatian khusus untuk dilakukannya sebuah perbaikan.

o. Kesimpulan dan saran

Kesimpulan yang didapat mengenai bagaimana proses belajar dalam jaringan yang terlaksanakan di Fakultas Teknik Universitas Medan, serta saran sebagai rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan belajar dalam jaringan yang lebih baik.

3.12. Pengujian Alat Ukur

Proses dalam pengujian alat ukur dapat dilakukan dengan :

a. Pengambilan Data Kuisisioner

Dalam pengambilan data kuisisioner, langkah setelahnya yaitu melakukan pengambilan data dengan memberikan kuisisioner kepada para konsumen dengan jumlah responden ditentukan dengan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%.

$$n = \frac{N}{1+N (e^2)} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan : n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi error

b. Uji Validitas

Dalam mengetahui keakuratan dari masing – masing pertanyaan pada kuesioner yang telah disebarakan dilakukan uji validitas. Dalam mengukur validitas digunakan alat berupa software SPSS. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap butir pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk satu variabel. Hasil pengujian valid apabila rhitung lebih besar daripada rtabel dihitung menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Sumber : (Somantri & Muhidin, 2006)

Keterangan:

- rx_y : Koefisien korelasi product moment
- N : Jumlah Subyek X : Skor item
- Y : Skor total
- ∑X : Jumlah skor item
- ∑Y : Jumlah skor total
- ∑X² : Jumlah kuadrat skor item
- ∑Y² : Jumlah kuadrat skor total Perhitungan tingkat signifikansi (α):
- α = 0,10
- r tabel = 0,235

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan pada kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika

jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan – pertanyaan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan alat, yaitu software SPSS. Berikut rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right) \dots \dots \dots (3.3)$$

Sumber : (Nurdiyanti, 2010)

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas alpha k = jumlah item

S_j = varians responden untuk item I S_x = jumlah varians skor total

3.13. Pengolahan Data *Service Quality*

Berikut adalah hal yang perlu dilakukan dalam menghitung menggunakan metode service quality :

- a. Menghitung Mean Persepsi / kepentingan dan Harapan / kepuasan

Menghitung rata-rata (*mean*) untuk tiap-tiap atribut pertanyaan yang diukur.

Langkah ini dilakukan dengan menghitung rata-rata *score* dari tiap atribut dari persepsi dan harapan mahasiswa terhadap pembelajaran daring.

- b. Penghitungan Nilai *Service Quality (Gap)*

Menghitung nilai kesenjangan dengan mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden.

Nilai *servqual* = (rata-rata persepsi) – (rata-rata harapan)

3.14. Analisis Data *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Service Quality*

Setelah menetapkan jumlah sampel responden, uji validitas dan reliabilitas dan telah mendapatkan bobot untuk tiap variabel kualitas, maka dilakukan analisis

terhadap data *customer satisfaction index* (CSI) dan *service quality* (Servqual). Analisis dilakukan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar dalam jaringan pada Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Hal yang dilakukan adalah dengan cara menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa lalu dilanjutkan dengan gap yang didapatkan dari tiap variabel atau atribut, sehingga didapatkan rekomendasi untuk universitas mengenai atribut yang memiliki tingkat prioritas perbaikan tertinggi agar ditingkatkan kualitas atribut jasa tersebut.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Medan Area ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) dengan persentase **45,76 %** dan secara tabel interpretasi proses belajar daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area masih belum baik dan efektif sehingga Fakultas Teknik Universitas Medan Area harus melakukan perbaikan pada pelayanan pembelajaran daring berdasarkan atribut *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* supaya mahasiswa merasa puas dan proses belajar dalam jaringan lebih efektif. Pada analisis tingkat kualitas layanan pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area, dapat dilihat nilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa belum ada yang mendekati $Q=1$ atau $Q>1$, maka kualitas pelayanan pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area dapat dikatakan belum baik atau belum memuaskan. Dengan nilai kualitas (Q) tiap dimensi yaitu *responsiveness* nilai (Q) adalah **0.613**, *reliability* nilai (Q) adalah **0.523**, *Tangibles* nilai (Q) adalah **0.554**, dimensi *assurance* memiliki nilai kualitas (Q) sebesar **0.547**, dan dimensi *empathy* memiliki nilai kualitas

(Q) sebesar **0.569**. Sedangkan pada rata-rata keseluruhan nilai kualitas (Q) sebesar **0.561**.

2. Pada pengolahan data dengan metode *service quality* untuk perolehan nilai gap yang dilakukan terlihat semua atribut – atribut memiliki nilai negatif dan berarti nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan masih kurang dari harapan/ ekspektasi yang diinginkan. Pada kelima dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan *empathy* semua dimensi tersebut memiliki nilai gap negative (-) diantaranya *tangibles* (**-1.842**), *responsiveness* (**-1.464**), *reliability* (**-2.056**), *assurance* (**-1.869**) dan *empathy* (**-1.764**).
3. Berdasarkan data yang diperoleh, atribut/ faktor pelayanan pembelajaran daring yang perlu ditingkatkan dilihat dari output melalui diagram Kartesius, atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area yaitu keseluruhan atribut yang masuk dalam kuadran A untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:
 - a) Kemampuan dosen dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar dalam jaringan (Kehandalan/*Reliability*).
 - b) Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan (Kehandalan/*Reliability*).
 - c) Media yang di gunakan saat belajar dalam jaringan memadai dan efektif (Bukti Fisik/ *Tangible*).
 - d) Ketersediaan sarana dan prasarana media belajar dalam jaringan (Bukti Fisik/ *Tangible*).

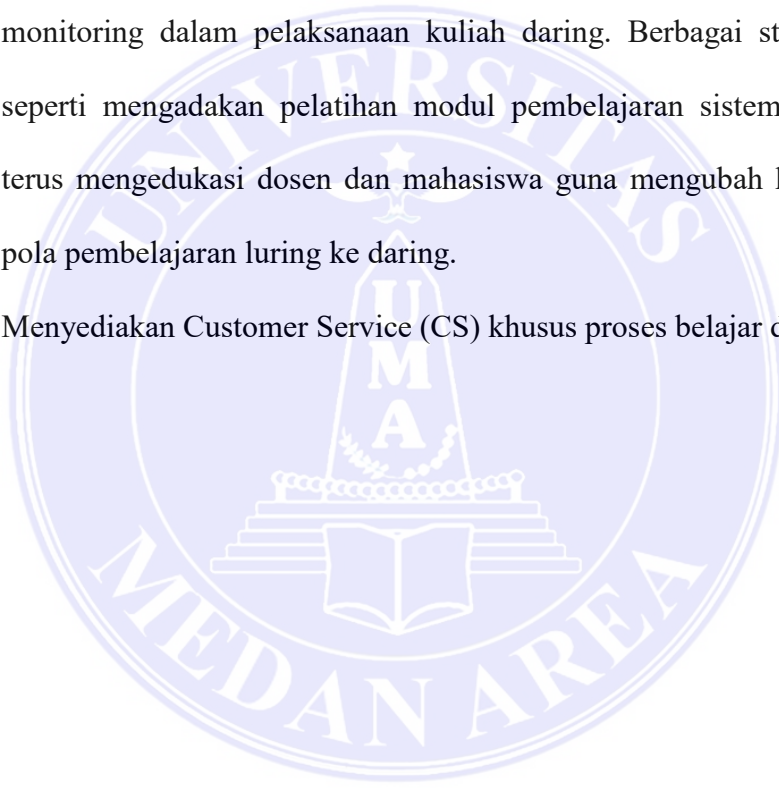
- e) Akses E-learning yang disediakan universitas cepat dan efektif (Bukti Fisik/ *Tangible*).
- f) Mahasiswa dapat memahami materi yang di sampaikan dosen (Jaminan/*Assurance*).
- g) Dosen mampu memahami dan memberi solusi kepada mahasiswa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar dalam jaringan (Empati).

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran yang direkomendasikan untuk meningkatkan persentase kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring dan menanggulangi penilaian gap yang negatif agar dapat berbalik menjadi positif. Dan rekomendasi ini sesuai dengan apa yang dilihat saat dilakukannya penelitian, sebagai berikut:

- a) Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring maka perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan berdasarkan faktor *responsiveness*, *reliability*, *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*.
- b) Membuat aplikasi perkuliahan daring sendiri yang lebih sederhana, lengkap, tersedia menu *video conference* dan efektif sehingga dapat dimanfaatkan dengan mudah oleh dosen dan mahasiswa.
- c) Memperhatikan kebutuhan dosen dan mahasiswa dari segi sarana dan prasarana pembelajaran daring.
- d) Mengadakan pelatihan dan bimbingan teknis terkait *E-learning* atau pembelajaran daring bagi dosen yang membutuhkan, pendampingan dilakukan oleh dosen yang sudah menguasai teknologi masa kini.

- e) Merevisi strategi pembelajaran dalam Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) diubah menjadi sistem daring. Komposisi yang digunakan ialah *video converence* dengan *google meet* atau *zoom* minimal enam kali dalam total 14 pertemuan. Selebihnya, menggunakan sistem *an synchronous* menggunakan *e-learning*, *whaatshaap* atau aplikasi lain yang sudah disepakati oleh dosen dan mahasiswa.
- f) Fakultas Teknik Universitas Medan Area harus senantiasa melakukan monitoring dalam pelaksanaan kuliah daring. Berbagai strategi lainnya seperti mengadakan pelatihan modul pembelajaran sistem daring, serta terus mengedukasi dosen dan mahasiswa guna mengubah kebiasaan dari pola pembelajaran luring ke daring.
- g) Menyediakan Customer Service (CS) khusus proses belajar daring.



DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Rahma Putri Nuryani, I. S. (2014). analisis kepuasan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode Servqual di ria djenaka coffe house dan resto malang. 120-155.
- Eriyanto. (2007). Teknik Sampling : Analisis Opini Publik . Yogyakarta: LKIS.
- Ginting, M., dan Halim, D. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). Teknik dan Ilmu Komputer, 8-17.
- Erni, N., Sriwana, K. I., dan Yolanda, T. W. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan TRIZ Pada PT.XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol.II, No.2, 92-100.
- Gilang Iriandika Wira Yakti. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* Dan *Service Quality* di Amayasuites Hotel Yogyakarta. 33-45.
- Handoko. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Among Makarti*, Vol.4 No.8, Desember 2011.
- Lodhita, H. E., Santoso, I., dan Anggarini, S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI Pada Toko Oen, Malang. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, Universitas Brawijaya.
- Lubis, M. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 1(No. 2),77- 85.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., dan Nurhaeni, F. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 4(No. 1), 79-82.
- Pancawati, D., dan Rukmana, O. (2012). Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Surat Dan Paket PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ Pada PT Pos Indonesia. *Program Teknik Industri*, Universitas Islam Bandung.

Suryapranatha, D. (2016). Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) – Fuzzy di Instalasi Rawat Inap Kelas III Suatu Rumah Sakit. Jurnal Buana Ilmu, ISSN: 2541-6995 vol. 1, No. 1.



Kuisisioner Penelitian " Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring di Fakultas Teknik Universitas Medan Area "

Saya Will Gulo, Mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir. Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring. Atas waktu dan tanggapannya, saya ucapkan terimakasih banyak.

* Wajib

1. Nama : *

2. NPM : *

3. Jurusan : *

Tandai satu oval saja.

- Teknik Sipil
- Teknik Elektro
- Teknik Mesin
- Arsitektur
- Teknik Industri
- Teknik Informatika

Mohon di perhatikan "Pertanyaan di bawah ini berulang, satu untuk jawaban tingkat "KEPENTINGAN" dan satu untuk jawaban tingkat "KEPUASAN" dengan pertanyaan yang sama.

Keterangan Jawaban :

Harapan

(Kepentingan)

Sangat Penting = 5

Penting = 4

Cukup Penting = 3

Tidak Penting = 2

Sangat Tidak Penting = 1

Kepuasan

(Persepsi)

Sangat Puas = 5

Puas = 4

Cukup Puas = 3

Tidak Puas = 2

Sangat Tidak Puas = 1

4. 1.a. Kecepatan dosen dalam merespon pertanyaan/keluhan mahasiswa (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

1 (Sangat tidak penting)

2 (Tidak penting)

3 (Cukup penting)

4 (Penting)

5 (Sangat penting)

5. 1.b. Kecepatan dosen dalam merespon pertanyaan/keluhan mahasiswa (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

1 (Sangat tidak puas)

2 (Tidak puas)

3 (Cukup puas)

4 (Puas)

5 (Sangat puas)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Dilarang hanya untuk keperluan penelitian dan pendidikan dan penerbitan ulang

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

6. 2.a. Ketepatan dosen dalam memulai dan mengakhiri belajar daring (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

7. 2.b. Ketepatan dosen dalam memulai dan mengakhiri belajar daring (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat Puas)

8. 3.a. Ketanggapan/kesediaan dosen memberi solusi saat terjadi kendala dalam proses belajar daring (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

9. 3.b. Ketanggapan/kesediaan dosen memberi solusi saat terjadi kendala dalam proses belajar daring (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

10. 4.a.Kecepatan dosen saat mengajar dalam jaringan (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

11. 4.b.Kecepatan dosen saat mengajar dalam jaringan (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

12. 5.a. Kemampuan dosen dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar daring (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

13. 5.b. Kemampuan dosen dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar daring (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

14. 6.a. kemampuan dosen dalam menggunakan media belajar online yang tersedia (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

15. 6.b. kemampuan dosen dalam menggunakan media belajar online yang tersedia (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

16. 7.a. Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan (harapan/kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

17. 7.b. Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

18. 8.a. Tanggung jawab dosen saat mengajar dalam jaringan (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

19. 8.b. Tanggung jawab dosen saat mengajar dalam jaringan (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

20. 9.a. Media yang digunakan saat belajar dalam jaringan memadai dan efektif (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

21. 9.b. Media yang digunakan saat belajar dalam jaringan memadai dan efektif (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

22. 10.a. Performa dan penampilan dosen saat mengajar (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

23. 10.b. Performa dan penampilan dosen saat mengajar (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

24. 11.a. Ketersediaan sarana dan prasarana media belajar dalam jaringan (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

25. 11.b. Ketersediaan sarana dan prasarana media belajar dalam jaringan (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

26. 12.a. Akses E-learning yang disediakan universitas cepat dan efektif (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

27. 12.b. Akses E-learning yang disediakan universitas cepat dan efektif (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

28. 13.a. Dosen dapat menggunakan media belajar daring secara mahir (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

29. 13.b. Dosen dapat menggunakan media belajar daring secara mahir (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

30. 14.a. Mahasiswa (anda) dapat memahami materi yang disampaikan dosen?
(Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

31. 14.b. Mahasiswa (anda) dapat memahami materi yang disampaikan dosen?
(Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

32. 15.a. Proses belajar dan mengajar nyata terjadi sama seperti saat belajar tatap muka (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

33. 15.b. Proses belajar dan mengajar nyata terjadi sama seperti saat belajar tatap muka (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

34. 16.a. Kontrak kuliah terlaksana dengan baik (Harapan/kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

35. 16.b. Kontrak kuliah terlaksana dengan baik (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

36. 17.a. Dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

37. 17.b. Dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

38. 18.a. Dosen mampu memahami dan memberi solusi kepada mahasiswa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar dalam jaringan (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

39. 18.b. Dosen mampu memahami dan memberi solusi kepada mahasiswa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar dalam jaringan (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

40. 19.a. Kemudahan dalam menghubungi dosen/admin (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

41. 19.b. Kemudahan dalam menghubungi dosen/admin (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

42. 20.a. Respon dosen saat menerima keluhan mahasiswa saat proses belajar dalam jaringan berlangsung (Harapan/Kepentingan Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak penting)
- 2 (Tidak penting)
- 3 (Cukup penting)
- 4 (Penting)
- 5 (Sangat penting)

43. 20.b. Respon dosen saat menerima keluhan mahasiswa saat proses belajar dalam jaringan berlangsung (Kepuasan/Persepsi Anda) *

Tandai satu oval saja.

- 1 (Sangat tidak puas)
- 2 (Tidak puas)
- 3 (Cukup puas)
- 4 (Puas)
- 5 (Sangat puas)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

PERSEPSI

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total Skor
P1	Pearson Correlation	1	.497**	.480*	.402*	.175*	.227*	.195*	.230*	.227*	.113	.287*	.227*	.231**	.176*	.056	.200*	.175*	.243*	.278*	.360*	.502*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.000	.243	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P2	Pearson Correlation	.497*	1	.569*	.458**	.164*	.213*	.180*	.334*	.200*	.255*	.332*	.290*	.276**	.325*	.209**	.298*	.265*	.339*	.325*	.372*	.577*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P3	Pearson Correlation	.480*	.569**	1	.491**	.199*	.244*	.224*	.352*	.267*	.323*	.410*	.359*	.282**	.356*	.216**	.270*	.277*	.378*	.352*	.386*	.620*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P4	Pearson Correlation	.402*	.458**	.491*	1	.015	.137*	.111*	.355*	.268*	.277*	.417*	.395*	.362**	.355*	.184**	.266*	.394*	.314*	.362*	.401*	.573*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.759	.004	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P5	Pearson Correlation	.175*	.164*	.199*	.015	1	.509*	.449*	.370*	.362*	.273*	.326*	.262*	.279**	.367*	.232**	.275*	.319*	.296*	.307*	.340*	.520*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.759		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P6	Pearson Correlation	.227*	.213*	.244*	.137**	.509*	1	.530*	.436*	.415*	.211*	.370*	.319*	.312**	.314*	.246**	.269*	.281*	.265*	.318*	.322*	.558*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

P7	Pearson Correlation	.195*	.180**	.224*	.111	.449*	.530*	1	.377*	.428*	.219*	.405*	.319*	.294**	.366*	.314**	.232*	.350*	.329*	.364*	.338*	.560*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.021	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P8	Pearson Correlation	.230*	.334**	.352*	.355**	.370*	.436*	.377*	1	.513*	.406*	.554*	.501*	.470**	.507*	.342**	.301*	.468*	.455*	.532*	.564*	.713*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P9	Pearson Correlation	.227*	.200**	.267*	.268**	.362*	.415*	.428*	.513*	1	.342*	.523*	.526*	.506**	.460*	.382**	.319*	.356*	.331*	.461*	.398*	.654*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P10	Pearson Correlation	.113	.255**	.323*	.277**	.273*	.211*	.219*	.406*	.342*	1	.342*	.355*	.341**	.361*	.377**	.345*	.413*	.377*	.338*	.399*	.548*
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P11	Pearson Correlation	.287*	.332**	.410*	.417**	.326*	.370*	.405*	.554*	.523*	.342*	1	.619*	.550**	.528*	.372**	.348*	.510*	.452*	.504*	.531*	.737*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P12	Pearson Correlation	.227*	.290**	.359*	.395**	.262*	.319*	.319*	.501*	.526*	.355*	.619*	1	.569**	.505*	.333**	.321*	.424*	.405*	.486*	.459*	.678*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P13	Pearson Correlation	.231*	.276**	.282*	.362**	.279*	.312*	.294*	.470*	.506*	.341*	.550*	.569*	1	.541*	.428**	.364*	.485*	.485*	.527*	.474*	.682*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

P14	Pearson Correlation	.176*	.325**	.356*	.355**	.367*	.314*	.366*	.507*	.460*	.361*	.528*	.505*	.541**	1	.404**	.358*	.504*	.458*	.553*	.544*	.700*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P15	Pearson Correlation	.056	.209**	.216*	.184**	.232*	.246*	.314*	.342*	.382*	.377*	.372*	.333*	.428**	.404*	1	.370*	.388*	.373*	.399*	.401*	.545*
	Sig. (2-tailed)	.243	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P16	Pearson Correlation	.200*	.298**	.270*	.266**	.275*	.269*	.232*	.301*	.319*	.345*	.348*	.321*	.364**	.358*	.370**	1	.445*	.426*	.385*	.449*	.561*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P17	Pearson Correlation	.175*	.265**	.277*	.394**	.319*	.281*	.350*	.468*	.356*	.413*	.510*	.424*	.485**	.504*	.388*	.445*	1	.606*	.581*	.631*	.680*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P18	Pearson Correlation	.243*	.339**	.378*	.314**	.296*	.265*	.329*	.455*	.331*	.377*	.452*	.405*	.485**	.458*	.373**	.426*	.606*	1	.660*	.623*	.682*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P19	Pearson Correlation	.278*	.325**	.352*	.362**	.307*	.318*	.364*	.532*	.461*	.338*	.504*	.486*	.527**	.553*	.399**	.385*	.581*	.660*	1	.695*	.731*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P20	Pearson Correlation	.360*	.372**	.386*	.401**	.340*	.322*	.338*	.564*	.398*	.399*	.531*	.459*	.474**	.544*	.401**	.449*	.631*	.623*	.695*	1	.756*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

Total	Pearson	.502*	.577**	.620*	.573**	.520*	.558*	.560*	.713*	.654*	.548*	.737*	.678*	.682**	.700*	.545**	.561*	.680*	.682*	.731*	.756*	1
Sko	Correlation																					
r	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	434	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	434	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.912	20

HARAPAN

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total_Skor
P1	Pearson Correlation	1	.735*	.686*	.740*	.667*	.679*	.666*	.684*	.712*	.717*	.627*	.622*	.715*	.581*	.543*	.675*	.653*	.692**	.618*	.623*	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P2	Pearson Correlation	.735*	1	.717*	.757*	.712*	.746*	.658*	.716*	.735*	.776*	.653*	.678*	.730*	.625*	.539*	.749*	.718*	.736**	.679**	.706*	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P3	Pearson Correlation	.686*	.717*	1	.779*	.732*	.777*	.672*	.756*	.714*	.704*	.677*	.686*	.745*	.649*	.649*	.729*	.707*	.737**	.666**	.678*	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P4	Pearson Correlation	.740*	.757*	.779*	1	.725*	.775*	.692*	.780*	.729*	.777*	.688*	.659*	.742*	.662*	.579*	.719*	.708*	.730**	.664**	.657*	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P5	Pearson Correlation	.667*	.712*	.732*	.725*	1	.781*	.729*	.672*	.657*	.736*	.724*	.677*	.729*	.674*	.595*	.735*	.706*	.713**	.684**	.730*	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

P6	Pearson Correlation	.679*	.746*	.777*	.775*	.781*	1	.705*	.777*	.713*	.760*	.748*	.698*	.776*	.640*	.610*	.751*	.707*	.743**	.683**	.705*	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P7	Pearson Correlation	.666*	.658*	.672*	.692*	.729*	.705*	1	.697*	.738*	.695*	.724*	.709*	.776*	.676*	.665*	.711*	.674*	.709**	.687**	.706*	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P8	Pearson Correlation	.684*	.716*	.756*	.780*	.672*	.777*	.697*	1	.790*	.792*	.715*	.707*	.791*	.685*	.624*	.737*	.687*	.762**	.696**	.692*	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P9	Pearson Correlation	.712*	.735*	.714*	.729*	.657*	.713*	.738*	.790*	1	.802*	.737*	.742*	.817*	.729*	.675*	.743*	.714*	.759**	.702**	.702*	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P10	Pearson Correlation	.717*	.776*	.704*	.777*	.736*	.760*	.695*	.792*	.802*	1	.774*	.726*	.812*	.697*	.643*	.799*	.728*	.810**	.660**	.735*	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P11	Pearson Correlation	.627*	.653*	.677*	.688*	.724*	.748*	.724*	.715*	.737*	.774*	1	.743*	.814*	.677*	.648*	.762*	.720*	.793**	.666**	.691*	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P12	Pearson Correlation	.622*	.678*	.686*	.659*	.677*	.698*	.709*	.707*	.742*	.726*	.743*	1	.804*	.691*	.666*	.738*	.727*	.744**	.761**	.733*	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

P1 3	Pearson Correlation	.715*	.730*	.745*	.742*	.729*	.776*	.776*	.791*	.817*	.812*	.814*	.804*	1	.684*	.686*	.786*	.767*	.840**	.752**	.767*	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P1 4	Pearson Correlation	.581*	.625*	.649*	.662*	.674*	.640*	.676*	.685*	.729*	.697*	.677*	.691*	.684*	1	.742*	.707*	.729*	.675**	.711**	.682*	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P1 5	Pearson Correlation	.543*	.539*	.649*	.579*	.595*	.610*	.665*	.624*	.675*	.643*	.648*	.666*	.686*	.742*	1	.743*	.715*	.725**	.630**	.672*	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P1 6	Pearson Correlation	.675*	.749*	.729*	.719*	.735*	.751*	.711*	.737*	.743*	.799*	.762*	.738*	.786*	.707*	.743*	1	.802*	.824**	.728**	.749*	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P1 7	Pearson Correlation	.653*	.718*	.707*	.708*	.706*	.707*	.674*	.687*	.714*	.728*	.720*	.727*	.767*	.729*	.715*	.802*	1	.795**	.748**	.755*	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P1 8	Pearson Correlation	.692*	.736*	.737*	.730*	.713*	.743*	.709*	.762*	.759*	.810*	.793*	.744*	.840*	.675*	.725*	.824*	.795*	1	.745**	.782*	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
P1 9	Pearson Correlation	.618*	.679*	.666*	.664*	.684*	.683*	.687*	.696*	.702*	.660*	.666*	.761*	.752*	.711*	.630*	.728*	.748*	.745**	1	.751*	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

P20	Pearson Correlation	.623*	.706*	.678*	.657*	.730*	.705*	.706*	.692*	.702*	.735*	.691*	.733*	.767*	.682*	.672*	.749*	.755*	.782**	.751**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
Total Skor	Pearson Correlation	.797*	.842*	.846*	.852*	.843*	.866*	.837*	.864*	.874*	.887*	.856*	.853*	.911*	.815*	.782*	.891*	.865*	.898**	.834**	.852*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	434	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	434	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.980	20



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21