



Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Di Kota Medan Selama Masa Pandemi Covid-19

Ngajudin Nugroho^{1*}, Yuliana², Fauzi Akbar Maulana Hutabarat³

¹Marketing Management, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

²Office Management, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

³Marketing Management, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

*Email: ngajudinnugroho.cendana@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.773>

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara ilmiah bahwa terdapat perbedaan harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Politeknik di Kota Medan serta untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik di Kota Medan pada masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan metode pengumpulan data angket. Kuesioner dibagikan kepada 389 mahasiswa politeknik di Kota Medan. Kepuasan siswa diukur dengan metode SERVQUAL Parasuraman, dan menggunakan Diagram Cartician untuk menentukan koordinat masing-masing atribut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara harapan mahasiswa dengan kinerja pelayanan politeknik, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 78,35% yang artinya tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Kota Medan pada masa Covid-19 adalah Puas.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Covid-19, metode SERVQUAL Parasuraman, Medan

ABSTRACT

The purpose of this study is to scientifically prove that there are differences in the expectations and performance of services provided to Polytechnic students in Medan City and to describe the level of satisfaction of Polytechnic students in Medan City during the Covid-19 Pandemic. This study uses a quantitative descriptive approach and questionnaire data collection methods. Questionnaires were distributed to 389 polytechnic students in Medan City. Student satisfaction was measured by the SERVQUAL Parasuraman method, and using the Cartician Diagram to determine the coordinates of each attribute. The results showed that there was a difference between student expectations and the performance of polytechnic services, while the level of student satisfaction was 78.35%, which means that the satisfaction level of Medan City Polytechnic students during the Covid-19 period was Satisfied.

Keywords: Satisfaction level, Covid-19, SERVQUAL method Parasuraman, Medan

Alamat Korespondensi : Jl. Williem Iskandar No.261, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222

1. PENDAHULUAN

Sejak merebaknya pandemi yang disebabkan oleh virus Corona di Indonesia, 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 (Firman & Rahayu, 2020). Menurut Yandwiputra, Banyak perguruan tinggi dengan sigap menanggapi instruksi tersebut, salah satunya Universitas Indonesia yang menerbitkan surat edaran tentang kewaspadaan dan pencegahan penyebaran infeksi Covid-19 di lingkungan UI. Di dalam surat tersebut dimuat 10 poin yang salah satunya berupa himbauan untuk mengubah pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran jarak jauh (Firman & Rahayu, 2020). Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa. Yang dimaksud sebagai pelanggan dalam dunia pendidikan dapat diklasifikasikan sebagai pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Ada beberapa macam pelanggan eksternal, yaitu; “Pelanggan utama” adalah pelajar/peserta didik, “pelanggan kedua” adalah orangtua/sponsor, dan yang menjadi “pelanggan ketiga” adalah pihak yang memiliki peran penting meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, yang dikenal dengan sebutan pelanggan internal pendidikan yaitu para dosen dan karyawan (Sentosa et al., 2019). Dalam hal evaluasi manajemen pendidikan, dapat dilakukan dengan meminta umpan balik baik dari dosen maupun mahasiswa terhadap aspek pelayanan yang diberikan. Evaluasi perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa sebagai mayoritas pengguna jasa pelayanan (Dewi, 2013). Berdasarkan hasil pra penelitian terhadap kepuasan mahasiswa politeknik di kota medan bahwa sebanyak 71% menyatakan kesulitan dalam mendapatkan pelayanan politeknik selama masa pandemi ini. Keadaan yang berbeda ketika dalam situasi normal, mereka yang biasanya membutuhkan layanan ke pihak terkait dalam proses kegiatan di kampus bisa langsung mendatangi bagian tersebut. Tetapi dengan keadaan seperti ini mahasiswa belum terbiasa dengan prosesnya, bahkan ada yang merasa bosan jika proses ini terus berlanjut yang mengindikasikan adanya penurunan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi selama masa pandemi Covid-19.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap perbandingan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi pribadi (Wati et al., 2018). mahasiswa adalah konsumen/pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan mahasiswa sedang dibentuk terus menerus dengan berulang

pengalaman hidup di kampus dan juga kepuasan mahasiswa berperan peran penting dalam menentukan akurasi dan keaslian sistem yang digunakan (Hanaysha et al., 2011).

2.2. Servqual

Metode Service Quality (Servqual) merupakan suatu carainstrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap (Purnama & Sailah, 2017a). Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antar kenyataan dan harapan yang diterima oleh pelanggan. Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Barry dan Zeithaml ini memiliki 5 dimensi pokok. Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

- a) *Tangible*/bukti langsung, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- b) *Reliability*/keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
- c) *Responsiveness*/daya tanggap, yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
- d) *Assurance*/kepastian, mencakup: pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguraguan; dan
- e) *Empathy*/empati, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan (Wati et al., 2018).

Berikut ini adalah daftar atribut variabel pertanyaan yang disesuaikan dengan 5 dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible*, *Responsivness*, *Reliability*, *Emphaty*, dan *Assurance*.

Tabel 1. Daftar atribut variabel pertanyaan yang disesuaikan dengan 5 dimensi SERVQUAL

Dimensi	No	Attribute Variable
Tangible	1	During the Covid-19 The Polytechnic is friendly when serving students
	2	During the Covid-19, if I ask or submit a complaint, the Polytechnic can immediately respond it
	3	I know clearly to whom I ask my problems or complaints
	4	Easy access to direct communication with the Polytechnic
	5	Between the instructions and the implementation of the service I experienced was appropriate
	6	Media/applications that support online study are Available
	7	Polytechnics facilitate the online study
	8	Media/applications used in online study are very suitable and very helpful in the study process
Responsivness	9	Polytechnic always asks what students need
	10	The information provided by the Polytechnic is always clear
Reliability	11	During the Covid-19, The services provided by the Polytechnic are always resolved quickly
	12	During the Covid-19 , The Polytechnic is always fair in serving in the order
	13	During the Covid-19, When I asked about information that's not clear, the Polytechnic always provides and explains the information for me
	14	During the Covid-19, service flow updates are getting clearer

Empathy	15	During the Covid-19, I think the current service procedure is getting easier
	16	During the Covid-19, The Polytechnic always helps when it is difficult to ask for services
	17	The explanation given by the Polytechnic is Easy to Explain.
	18	During the Covid-19, If the service that I experienced is not completed immediately, the appointment for service collection is always appropriate.
Assurance	19	During the Covid-19 Pandemic Every service requested is always fulfilled
	20	During the Covid-19, the Polytechnic services is responsible for providing clear information about how I should be if I cannot be taken care of in certain sections

3. METODE

Model Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dimana peneliti melakukan deskripsi tentang kepuasan mahasiswa politeknik di kota medan selama pandemi covid 19. Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada tahun ajaran 2020-2021 dari 6 politeknik di kota medan (Politeknik Negeri Medan, Politeknik Pariwisata Medan, Politeknik Media Kreatif, Politeknik Cendana, Politeknik Lp3I Medan, Politeknik Ganesha) berjumlah 13.363 Mahasiswa. Jumlah Sampel dalam penelitian ini adalah 389 Mahasiswa. Dalam menentukan besaran sampel peneliti menggunakan rumus slovin ($e=0,05$ atau 5%) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{13.363}{1(13.353)0,05^2} \quad (2)$$

$n = 388,73$ pembulatan ke atas menjadi 389

Dimana n merupakan ukuran sampel; N merupakan ukuran populasi dan e merupakan merupakan kesalahan.

Teknik Sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Penelitian menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data penelitian dan menggunakan skala *linkert* dengan 4 skala yakni sangat puas (4), puas (3), tidak puas (2) dan sangat tidak puas (1).

Analisis data untuk mengetahui kualitas pelayanan politeknik di Kota medan dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*. Ada dua langkah dalam penerapan metode *servqual* yaitu:

- a) Menghitung kesenjangan yang terjadi antara harapan peserta mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dari lima dimensi Parasuraman's *Servqual* Model yang meliputi dimensi *tangible*, *Relibility*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empathy*. (a) Menentukan Frekwensi jawaban responden terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan; (b) Menentukan jumlah bobot jawaban untuk kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa; (c) Untuk menghitung kenyataan pelayanan yang dirasakan mahasiswa.
- b) Melakukan analisis uji beda menggunakan Paired T-Test. Uji-t berpasangan (paired t-test) adalah salah satu metode pengujian hipotesis dimana data yang digunakan tidak bebas (berpasangan). Ciri-ciri yang paling sering ditemui pada kasus yang berpasangan adalah satu individu (objek penelitian) mendapat 2 buah jawaban yang berbeda.

Walaupun menggunakan individu yang sama, peneliti tetap memperoleh 2 macam data sampel, yaitu data dari perlakuan pertama (harapan mahasiswa) dan data dari perlakuan kedua (layanan yang diterima oleh mahasiswa) (Montolalu & Langi, 2018).

- 1) H_a = Terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan mahasiswa politeknik di kota medan selama masa pandemi covid-19.
 - 2) H_o = Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan mahasiswa politeknik di kota medan selama masa pandemi covid-19.
 - 3) H_a diterima jika nilai sig. < nilai α (0,05).
- c) Melakukan analisis tingkat kepuasan mahasiswa politeknik di kota medan selama masa pandemi covid 19 dengan cara mengkategorikan persentase nilai kepuasan mahasiswa dengan cara membuat rentang kategori tingkat kepuasan. Jumlah sampel adalah 389 orang dengan nilai skala pengukuran terbesar adalah 4 dan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif sebesar $389 \times 4 = 1556$, sedangkan jumlah kumulatif terkecil adalah $389 \times 1 = 389$. Adapun nilai presentase terkecil adalah $(389:1556) \times 100\% = 25\%$. Nilai Rentang $100\% - 25\% = 75\%$. Jika dibagi 4 skala pengukuran, maka didapati nilai interfal persentase sebesar 18,75% Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh nilai-nilai interpretasi skor yang dapat dilihat pada Tabel 2.

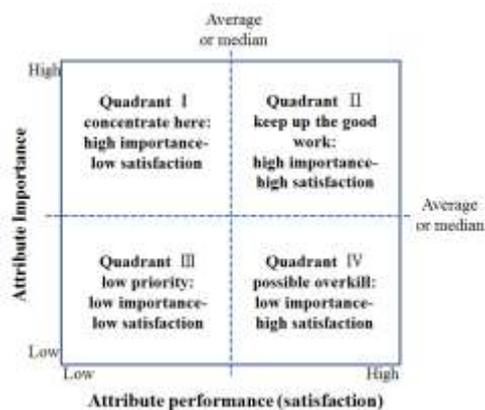
Tabel 2. nilai-nilai interpretasi skor

No.	Presentasi	Kategori
1	>46,17%	Sangat Tidak Puas
2	46,18% - 64,93%	Tidak Puas
3	64,94% - 81,24%	Puas
4	81,25% - 100%	Sangat Puas

Menghitung persentase tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik selama masa Pandemi Covid-19.

$$\text{Percentage level of satisfaction} = \frac{\text{Average Performance Score}}{\text{Number of Scale}} \times 100\% \quad (3)$$

- d) Membuat Diagram Kartesius sebagai jawaban untuk meenentukan variabel-variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik di Kota Medan terhadap mahasiswa terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Attribute performance

Variabel yang masuk kuadran 1 mempunyai pengaruh tinggi namun performansinya belum memuaskan, variabel-variabel dalam kuadran II mempunyai tingkat kepentingan tinggi dengan performansi yang juga memuaskan sehingga penyedia jasa harus memperbaiki kualitas pelayanan, Variabel-variabel dalam kuadran III mempunyai tingkat kepentingan yang rendah dengan performansi yang belum memuaskan sehingga mempunyai prioritas rendah untuk usaha perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Variabel-variabel dalam kuadran IV mempunyai tingkat kepentingan yang rendah dengan performansi yang sudah cukup memuaskan, sehingga yang dapat dilakukan adalah pengulangan penekanan usaha perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Suparno menjelaskan Diagram kartesius adalah alat untuk menentukan prioritas dengan memetakan nilai rata-rata (Purnama & Sailah, 2017a).

- e) Memberikan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan diagram kartesius, dengan cara melihat atribut yang tersebar pada setiap kuadran dan melihat kepentingan dari masing-masing kuadran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum hasil dari jawaban responden diolah, peneliti memastikan seluruh data berdistribusi normal dengan menggunakan normality test. selanjutnya data dari hasil jawaban 389 responden diolah melalui *software* pengolahan data, maka didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil olahan data

Question Variable	Level of Importance		Level of Performace		Gap	Total Importance per Dimension	Total Performance per Dimension
	Weighting Score	Average	Weighting Score	Average			
P1	1346	3,46	1275	3,28	-0,18	27,19	26,01
P2	1303	3,35	1231	3,16	-0,19		
P3	1334	3,43	1279	3,29	-0,14		
P4	1306	3,36	1263	3,25	-0,11		
P5	1299	3,34	1243	3,20	-0,14		
P6	1384	3,56	1332	3,42	-0,13		
P7	1262	3,24	1210	3,11	-0,13		
P8	1341	3,45	1284	3,30	-0,15		
P9	1245	3,20	1094	2,81	-0,39	6,50	5,96
P10	1284	3,30	1226	3,15	-0,15		
P11	1258	3,23	1173	3,02	-0,22	16,47	15,62
P12	1294	3,33	1243	3,20	-0,13		
P13	1296	3,33	1233	3,17	-0,16		
P14	1269	3,26	1223	3,14	-0,12		
P15	1290	3,32	1206	3,10	-0,22		
P16	1347	3,46	1221	3,14	-0,32	10,11	9,37
P17	1324	3,40	1235	3,17	-0,23		
P18	1261	3,24	1190	3,06	-0,18		
P19	1325	3,41	1240	3,19	-0,22	6,85	6,38
P20	1341	3,45	1240	3,19	-0,26		

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Politeknik di Kota medan masih belum merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh politeknik selama masa pandemi. Fathoni menjelaskan bahwa indeks kepuasan mahasiswa memiliki kategori sangat puas jika memiliki indeks kepuasan lebih besar dari nol (nilai Gap>0) dan tidak puas apabila

kurang dari nol (nilai Gap<0) (Purnama & Sailah, 2017b). Nilai gap yang paling tinggi adalah - 0,39 atau pertanyaan ke-9 Politeknik selalu menanyakan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Politeknik belum memberikan pelayanan yang maksimal terkait menanyakan kebutuhan mahasiswa selama covid-19. Nilai gap selanjutnya adalah -0,32 atau pertanyaan ke 16 During the Covid-19, The Polytechnic always helps when it is difficult to ask for services. Belum ada inisiatif yang tinggi dari pihak politeknik dalam melakukan pelayanan terkait membatu mahasiswa dalam menagani kesulitan dalam proses pelayanan.

Tabel 4. Nilai GAP

No	Dimensi	Nilai Harapan Pelayanan	Nilai Harapan Kinerja	Nilai Gap
1	<i>Tangible</i>	3,40	3,25	-0,15
2	<i>Responsivness</i>	3,25	2,98	-0,27
3	<i>Reliability</i>	3,29	3,12	-0,17
4	<i>Emphaty</i>	3,37	3,12	-0,25
5	<i>Assurance</i>	3,43	3,19	-0,24
Total		16,74	15,67	-1,07
Rata-Rata		3,35	3,13	-0,21

$$\text{Percentage level of Satisfaction} = \frac{3,31}{4} \times 100\%$$

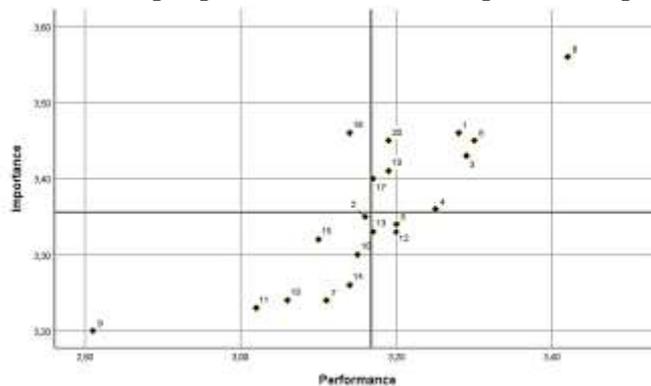
Persentase tingkat kepuasan = 78,35% (Kategori Puas).

Tabel 5. Hasil analisis Uji Beda

	t	Df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Performance - Importance	-0,20300	19	0,000

Sig < alpha 0,05

0,000 < 0,05 (Ha Diterima) Terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan konsumen.



Gambar 2. Hasil diagram

Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 2 maka seluruh atribut variabel pertanyaan dapat di kategorikan sesuai dengan kuadrannya.

Tabel 6. Hasil analisis

Kuadran	Variabel Pertanyaan	Keterangan
I	16	Sangat Penting (Prioritas Utama)
II	1,3,4,6,8,17,19,20	Penting (Pertahankan)

Kuadran	Variabel Pertanyaan	Keterangan
III	7,9,10,11,14,15,18	Kurang Penting (Prioritas Rendah)
IV	5,12,13	Kurang Begitu Penting (Prioritas Sangat Rendah)

Pada kuadran I kategori Sangat Penting (prioritas utama) hanya terdapat 1 buah atribut dari variabel pertanyaan (16) yaitu *During the Covid-19, The Polytechnic always helps when it is difficult to ask for services*. Perbaikan layanan Politeknik di Kota Medan harus dilakukan pada Kuadran I. Pada Kuadran ke II kategori Penting (pertahankan) terdapat 8 buah atribut dari variabel pertanyaan (1, 3, 4, 6, 17, 19, 20) Politeknik di kota medan harus dapat mempertahankan 8 atribut dari variabel pertanyaan tersebut, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik selama pandemi Covid-19. Pada Kuadran ke III kategori Kurang Penting (Prioritas Rendah) terdapat 7 buah atribut dari variabel pertanyaan (7,9,10,11,14,15,18). Sedangkan pada kuadran ke IV kategori kurang begitu penting (prioritas sangat rendah) terdapat 3 buah atribut dari pertanyaan (5, 12, 13).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji beda, terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan Mahasiswa Politeknik di Kota Medan selama Covid-19. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa politeknik di kota medan adalah sebesar 78,35% yang artinya tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik di Kota Medan selama Covid-19 adalah Puas. Perbaikan pelayanan perlu dilakukan pada atribut-atribut yang kualitas pelayanan dianggap masih kurang berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Untuk melakukan perbaikan pada atribut pelayanan perlu diberikan rekomendasi sesuai dengan apa yang telah didapatkan dari hasil penelitian sehingga perbaikan bisa dilakukan pada dimensi dan atribut-atribut secara tepat. Rekomendasi perbaikan diprioritaskan pada atribut yang terletak di kuadran I. Atribut yang harus dilakukan perbaiki yaitu “*During the Covid-19, The Polytechnic always helps when it is difficult to ask for services*” (16). Sumber daya manusia di Politeknik seharusnya memberikan pelayanan terbaik ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam meminta pelayanan, dengan cara memastikan kepuasan mahasiswa pada saat dilayani oleh pihak Politeknik. Rekomendasi perbaikan jangka panjang yaitu dengan menempatkan personel yang mampu melayani permintaan mahasiswa dengan optimal karena dapat menciptakan kepuasan pengguna layanan. Keterampilan, motivasi, dan tools yang digunakannya oleh karyawan serta ekspektasi maupun perilaku pelanggan, sevara bersama-sama akan mengkreasi service delivery process. Konsekuensinya, sikap dan perilaku dari karyawan selama berinteraksi dengan pelanggan bisa mempengaruhi perceived service quality pelanggan serta kepuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Deputi Bidang Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset dan Teknologi/ Badan Riset dan Inovasi Nasional (Ristek/BRIN) yang telah memberikan dana hibah penelitian dosen pemula (PDP) tahun 2020 pendanaan 2021. Selanjutnya, terima kasih kepada ketua dan staff LPPM Politeknik Cendana yang telah memfasilitasi kegiatan PDP mulai penyusunan proposal hingga laporan penelitian.

REFERENSI

- Dewi, N. R. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor. *Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung*, 403–408.
- Firman, F., & Rahayu, S. (2020). Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*, 2(2), 81–89. <https://doi.org/10.31605/ijes.v2i2.659>
- Hanaysha, J., Abdullah, H., & Warokka, A. (2011). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research*, January, 1–10. <https://doi.org/10.5171/2011.855931>
- Montolalu, C., & Langi, Y. (2018). Pengaruh Pelatihan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi bagi Guru-Guru dengan Uji-T Berpasangan (Paired Sample T-Test). *D'CARTESIAN*, 7(1), 44. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.20113>
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017a). Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.260>
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017b). Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas melalui Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.260>
- Sentosa, P. P., Astuti, N. M. E. O., & Cahaya, I. M. E. (2019). Analisis kepuasan mahasiswa menggunakan metode servqual. *Media Edukasi*, 3(2), 85–96.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Wati, L., Dharma, S., & Rosha, Z. (2018). Analysis of Student Satisfaction At X University, Using the Servqual Method. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 6(3), 262–268. <https://doi.org/10.31846/jae.v6i3.88>