

**PERBEDAAN KEPUASAN BELAJAR MAHASISWA  
(STUDI KASUS PERKULIAHAN SEBELUM DAN KETIKA MASA  
PANDEMI COVID 19) PADA PERGURUAN TINGGI DI KOTA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Nama : Khairul Zakaria**

**Nim : 212016108**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**

**SKRIPSI**

**PERBEDAAN KEPUASAN BELAJAR MAHASISWA**  
**(STUDI KASUS PERKULIAHAN SEBELUM DAN KETIKA MASA**  
**PANDEMI COVID 19) PADA PERGURUAN TINGGI DI KOTA**  
**PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada**  
**Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Khairul Zakaria**

**Nim : 212016108**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khairul Zakaria

Nim : 212016108

Konsentrasi : Pemasaran

Judul penelitian : Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa  
(Studi Kasus Perkuliahan Sebelum dan Ketika  
Masa Pandemi Covid 19) Pada Perguruan  
Tinggi Di Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 16 Mei 2020  
  
Khairul Zakaria  
212016108

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa (Studi Kasus  
Perkuliah Sebelum dan Ketika Masa Pandemi Covid 19)  
Pada Perguruan Tinggi Di Kota Palembang

Nama : Khairul Zakaria  
Nim : 212016108  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal Agustus 2020

Pembimbing I



Dr. Diah Isnaini Ajiati SE., MM  
NIDN: 0207046301

Pembimbing II

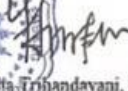


Nadia Afrilliana, SE., M.Si  
NIDN: 0219048501

Mengetahui  
Dekan

dan Ketua Program Studi Manajemen



  
Zuleha Trihandayani, SE., M.Si  
NIDN: 0229057501

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**“Tiada Kesuksesan Tanpa Support Dari Keluarga Dan Sahabat, Dan Kesuksesan Tidak Terwujud Dari Tidak Pernah Membuat Kesalahan Tapi Tidak Pernah Membuat Kesalahan Yang Sama Untuk Kedua Kalinya”**

### **PERSEMBAHAN:**

**Dengan cinta dan ridho Allah SWT kupersembahkan Skripsi ini khusus kepada:**

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta, H. Muhammad Yunus dan Yunidar, Serta adikku Dewi Yuliana**
- ❖ Dosen Pembimbingku Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M dan Nadia Afrilliana, S.E., M.Si**
- ❖ Keluarga Besarku**
- ❖ Sahabat Terdekatku, Suci, Valen, Nopri, Terry, Bayu, Gustiyan, Wahyu, Gading, Terima Kasih Telah Berjuang Bersama.**
- ❖ Teman-temanku Elit Global (Andre, Adit, Heru, Ibnu), Grup Bimbingan Skripsi (Yuni, Rio, Fandi, Meta, Derry, Fit, Wahyu, Rudi)**
- ❖ Teman-teman Posko 227 Musi Banyuasin, Santan Sari**
- ❖ Teman-teman Prodi Manajemen Angkatan 2016**
- ❖ Almamater Tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan RahmatNya sehingga tugas akhir yang berjudul **Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Belajar (Studi Kasus Perkuliahan Semasa Dan Ketika Masa Pandemi Covid-19) Pada Perguruan Tinggi Di Kota Palembang** dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Suasana pembelajaran di seluruh lembaga pendidikan, termasuk perguruan tinggi- dalam dua bulan terakhir mengalami gangguan. Kondisi tersebut berhubungan dengan wabah virus *SARS-CoV-2/Covid 19* yang telah menjangkiti lebih dari 172 negara di dunia. Covid-19 virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan, hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus Covid-19. Di Indonesia sendiri, berbagai kebijakan dibuat secara bertahap guna membatasi penyebaran virus ini, mulai *social distancing*, *stay at home*, sampai akhirnya diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus ini. Akibat dari *social distancing* membuat sekolah dan universitas di Indonesia libur untuk sementara waktu dan membuat lembaga pendidikan mengambil kebijakan dengan tetap melakukan proses belajar mengajar, tetapi dilakukan secara jarak jauh (daring).

Dalam menyelesaikan Tugas akhir ini tentu banyak didapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih terutama kepada Ayah, H. Muhammad Yunus dan Ibu, Yunidar yang telah memberikan doa, motivasi, kasih sayangnya yang tiada henti kepada saya.

Ucapan terima kasih juga penuhiulis sampaikan kepada:

1. Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si, selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M dan Nadia Afrilliana, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi

4. Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M dan Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si selaku Dosen Penelaah 1 dan penelaah 2
5. Responden yang telah membantu dalam mengisi koesioner
6. Dosen/staf Pengajar, staf akademik dan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis
7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman dari prodi Manajemen dan Akuntansi
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini.

Disadari bahwa apa yang telah penulis sampaikan dalam tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Penulis

Khairul Zakaria

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Persembahan dan Motto .....	v
Halaman Prakata .....	vi
Halaman Daftar Isi .....	vii
Halaman Daftar Tabel .....	x
Halaman Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	12
B. Penelitian Sebelumnya.....	18
C. Hipotesis .....	21
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Operasionalisasi Variabel .....	23
D. Populasi Dan Sampling.....	23
E. Data Yang Diperlukan .....	26
F. Metode Pengumpulan Data .....	26
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis .....	27
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	31
B. Pembahasan Hasil penelitian .....	47
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	.53



B. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Nama-nama Perguruan Tinggi Di Kota Palembang .....	3
Tabel I.2 Kepuasan Mahasiswa Belajar Pada Masa Pandemi Covid- 19 DI Kota Palembang .....	8
Tabel I.3 Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa .....	9
Tabel III.1 Operasional Variabel .....	22
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Universitas.....	36
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas .....	37
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	38
Tabel IV.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Sebelum Dan Semasa Covid-19 .....	39
Tabel IV.8 Descriptive Statistics .....	41
Tabel IV.9 Multivariate Test.....	43
Tabel IV.10 Levene's Test Of Equality of Error Variance.....	44
Tabel IV.11 Test Of Between-Subject Effects.....	45
Tabel IV.12. Multiple Comparasons.....	47

## **Daftar Lampiran**

- Lampiran 1: Kuesioner**
- Lampiran 2: Tabulasi Hasil Olah Data Priemer**
- Lampiran 3: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas**
- Lampiran 4: Tabel Z**
- Lampiran 5: Tabel R**
- Lampiran 6: Tabel F**
- Lampiran 7: Hasil Uji Manova**
- Lampiran 8: Kartu Aktivitas Bimbingan**
- Lampiran 9: Surat Selesai Riset**
- Lampiran 10: Sertifikat AIK**
- Lampiran 11: Sertifikat Toefl**
- Lampiran 12: Plagiarism Cheker**
- Lampiran 13: Lembar Persetujuan Skripsi**

## ABSTRAK

**Khairul Zakaria / 21 2016 108 / 2020 / Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa (Studi Kasus Perkuliahan Sebelum dan Ketika Masa Pandemi Covid-19) Pada Perguruan Tinggi Di Kota Palembang / Manajemen Pemasaran.**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah perbedaan kepuasan belajar mahasiswa (studi kasus perkuliahan sebelum dan ketika masa pandemi covid19) pada perguruan tinggi di kota Palembang menurut bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati ?. tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan belajar mahasiswa ( studi kasus perkuliahan sebelum dan ketika masa pandemi covid19) pada perguruan tinggi di kota Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian komparatif. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen dengan jumlah sub variabel 5. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden merupakan mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data priemer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Multivariate Analisis of Variance (MANOVA)*.

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan tidak signifikan kepuasan belajar mahasiswa (Studi kasus perkuliahan sebelum dan ketika masa covid-19) pada perguruan tinggi di kota Palembang menurut bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati

Abstract

**Khairul Zakaria/212016108/2020/ The Differences of Student Learning Satisfaction (Lecture Case Studies Before and During the Covid-19 Pandemic) at Universities in Palembang/Marketing Management.**

The formulation of the problem in this research was whether there was differences of student learning satisfaction (Lecture case studies before and during the Covid19 pandemic) at universities in Palembang. The purpose of this study was to determine differences of student learning satisfaction (lecture case studies before and during the Covid19 pandemic) at universities in Palembang. The type of this research used a comparative research. The variable in this study was consumer satisfaction with the number of sub-variables 5. The number of samples in this study were one hundred respondents who were students of state universities (PTN) and students of private universities (PTS). The datum used in this study was primary data. The method of collecting data used was a questionnaire. The analysis technique used in this research was Multivariate Analysis of Variance (MANOVA). Research results from significant treatment by Pillai's Trace procedure, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace, Roy's Largest Root. There was a significant value of Pillai's Trace, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace of 0.003, and a significant value of Roy's Largest Root of 0.004. These results showed that the values of 0.003 and 0.004 < 0.05 according to the criteria that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted, it indicated that there was a difference in student learning satisfaction (lecture case study before and during the Covid-19 period) at universities in Palembang.

**Keywords:** Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

REVISI	
NO 360	VIII 20
TITLE	
LEMBAGA	
UNIVERSITAS	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Banyak orang berpikir bahwa pemasaran hanyalah menjual dan mengiklankan. Itu tidak mengherankan setiap hari kita dibombardir dengan iklan televisi, penawaran surat langsung, penawaran lewat telepon, dan melalui internet. Sesungguhnya, penjualan dan iklan hanyalah puncak dari gunung es pemasaran.

Salah satu kajian pemasaran yang harus diperhatikan adalah perilaku konsumen. Perilaku konsumen sangat penting karena pencapaian tujuan bisnis dilakukan melalui penciptaan kepuasan pelanggan, dimana pelanggan merupakan fokus utama setiap bisnis. Melalui pemahaman atas perilaku konsumen, seseorang pemasar bisa benar-benar mengetahui apa yang diharapkan pelanggan, mengapa konsumen membeli produk atau jasa tertentu sebagaimana yang dilakukannya. Di antara sekian banyak perilaku konsumen yang perlu dicermati adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan tingkat harapannya (Kotler dan Keller dalam Fandy Tjiptono, 2014:354)

Pelanggan merupakan faktor penentu bagi eksistensi suatu perusahaan. Dari pelangganlah sumber pendapatan perusahaan berasal. Semakin banyak

pelanggan semakin banyak pula peluang pendapatan didapatkan. Semakin banyak frekuensi pembelian, semakin banyak pula peluang peningkatan pendapatan. Dari sini, perusahaan semakin berlomba-lomba untuk memberikan manfaat produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Apabila manfaat yang diberikan melebihi harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya apabila kurang dari harapan maka akan kecewa. Jika konsumen puas maka akan sering terjadi pembelian berulang, pembelian berulang inilah yang membuat perusahaan mendapatkan profit yang diharapkan. Jika konsumen tidak puas maka konsumen tersebut akan beralih ke perusahaan lain untuk membeli produk yang sesuai dengan harapannya.

Konsep kepuasan, khususnya terhadap jasa, dihubungkan dengan lima konsep kualitas, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* menggambarkan berbagai bukti fisik berupa peralatan dan sarana yang digunakan pemasar untuk menyampaikan jasanya. *Reliability* yaitu seberapa konsisten perusahaan memberikan kualitas seperti yang dijanjikan kepada pelanggan. *Responsiveness* yaitu seberapa cepat staf kita menanggapi keluhan, permintaan produk, dan pemberian informasi. *Assurance* yaitu seberapa yakin pelanggan bahwa kita mampu mendeliver pelayanan dengan kualitas tertentu. *Empathy* yaitu seberapa baik staf pelayanan kita memahami kesulitan pelanggan. hal ini tercermin dari keramahannya, kemauan untuk mendengarkan keluhan dan layanan lain yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono 2014:174-175)

Kepuasan konsumen dapat diamati dalam dunia pendidikan, khususnya lembaga pendidikan tinggi (universitas). Banyak lembaga pendidikan tinggi di Kota Palembang baik yang negeri maupun yang swasta, daftar universitas negeri/swasta yang ada di Palembang sebagai berikut:

**Tabel I.1**

**Nama-nama Perguruan Tinggi Di Kota Palembang**

NO	NAMA PERGURUAN TINGGI
1	UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
3	UIN RADEN FATAH PALEMBANG
4	UNIVERSITAS BINA DARMA
5	UNIVERSITAS IBA PALEMBANG
6	UNIVERSITAS KADER BANGSA
7	UNIVERSITAS PALEMBANG
8	UNIVERSITAS PGRI
9	UNIVERSITAS SJAKHYAKIRTI
10	UNIVERSITAS TAMANSISWA
11	UNIVERSITAS TRI DINANTI
12	UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Sumber: <https://www.pendaftaranmahasiswa.web.id/2016/08/daftar-perguruan-tinggi-negeriswasta-di-40.html>

Suasana pembelajaran di seluruh lembaga pendidikan, termasuk perguruan tinggi- dalam dua bulan terakhir mengalami gangguan. Kondisi tersebut berhubungan dengan wabah virus *SARS-CoV-2/Covid 19/Corona Virus Disease* yang telah menjangkiti lebih dari 172 negara di dunia. Virus Covid-19 yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada akhir tahun lalu ini telah ditetapkan sebagai pandemi global oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Covid-19 virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi



pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia). Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan [lockdown](#) dalam rangka mencegah penyebaran virus Covid-19. Di Indonesia sendiri, berbagai kebijakan dibuat secara bertahap guna membatasi penyebaran virus ini, mulai *social distancing*, *stay at home*, sampai akhirnya diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus ini.

Fenomena yang terjadi akibat dari Covid-19, pemerintah selalu hadir untuk rakyatnya dengan memberikan berbagai solusi baik itu berupa bantuan materi atau non materi dengan hadirnya peraturan pemerintah dalam mengatasi bagi masyarakat yang memiliki kredit UKM ataupun Leasing dengan diperlakukannya relaksasi sehingga ada kelonggaran demi terwujudnya perekonomian yang stabil dikalangan masyarakat menengah kebawah, bantuan berupa subsidi listrik juga diberikan kepada masyarakat kurang mampu dengan kriteria dan ketentuan. Oleh karena itu Pemerintah selalu menghimbau bagi warganya untuk selalu menerapkan pola hidup bersih dengan selalu mencuci tangan dan selalu menjaga jarak dalam setiap berinteraksi yang di kenal dengan istilah *social distancing*. Masyarakat juga dianjurkan untuk selalu tetap berada dirumah, jika diperlukan untuk bepergian dalam keadaan yang penting maka diharapkan untuk selalu memakai masker, sehingga bisa mencegah penularan covid-19. Akibat dari *social distancing* membuat sekolah dan universitas di Indonesia libur untuk sementara waktu dan membuat sistem pembelajaran

terpaksa diubah menjadi belajar dirumah saja. Tanpa disadari semua itu berdampak buruk bagi sistem pembelajaran. Pemerintah pun sudah menegaskan bahwa dilarang melakukan aktivitas yang sifatnya berkerumunan banyak orang seperti halnya melakukan sekolah. Oleh karena itu semua lembaga pendidikan mengambil kebijakan dengan tetap melakukan proses belajar mengajar, tetapi dilakukan secara jarak jauh (daring). Cara ini memang dapat dilakukan dengan berbagai metode yaitu:

1. Menggunakan sistem *E-learning*. *E-learning* dapat didefinisikan sebagai sebuah bentuk teknologi informasi yang diterapkan di bidang pendidikan dalam bentuk dunia maya. Istilah *e-learning* lebih tepat ditujukan sebagai usaha untuk membuat sebuah transformasi proses pembelajaran yang ada di sekolah atau perguruan tinggi ke dalam bentuk digital yang dijumpai teknologi internet (Munir, 2009 dalam Numiek Sulisty Hanum, 2013).
2. Menggunakan aplikasi Zoom. Zoom merupakan sebuah aplikasi yang dapat melakukan konferensi jarak jauh dengan menggabungkan konferensi video, pertemuan online, obrolan, hingga kolaborasi seluler. Aplikasi ini banyak digunakan sebagai media komunikasi jarak jauh.
3. Menggunakan aplikasi *Google Classroom*. *Google Classroom* adalah sebuah layanan dalam produk G Suite Education, yang dapat diakses melalui *web* maupun diunduh melalui [aplikasi](#) seluler. Dalam *Google Classroom*, pengajar dan murid dapat berinteraksi dan membuat proses belajar daring menjadi lebih produktif.

4. Menggunakan aplikasi WA yang ada di setiap smartphone. WhatsApp adalah aplikasi pesan instan untuk *smartphone*. Fitur yang digunakan oleh mahasiswa untuk belajar adalah video call atau *voice note*.

Metode di atas, tentu berbeda dibandingkan apabila mahasiswa memiliki pengalaman langsung lewat kuliah dengan tatap muka dalam kelas. Respon mahasiswa terhadap berbagai metode pembelajaran yang dapat dipilih di atas tampaknya menyebabkan rasa tidak puas mahasiswa belajar dibandingkan apabila mereka belajar dalam kelas. Berbagai keluhan muncul, keluhan yang banyak dirasakan oleh mahasiswa belajar online. Salah satunya adalah tidak efektif dalam memberikan materi, materi yang diberikan kurang jelas dan juga tidak diberi keringan bagi siswa yang mengalami gangguan sinyal/sinyal lemah.

Berbagai keluhan tersebut tampaknya berbeda antar perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi negeri (PTN) dibandingkan perguruan tinggi swasta (PTS). Fasilitas yang dimiliki PTS dan PTS kemungkinan berbeda, khususnya fasilitas untuk melakukan pembelajaran dengan sistem daring. PTN mungkin memiliki sistem informasi kampus yang menyebabkan proses pembelajaran daring lebih mudah dilaksanakana. Selain itu apabila proses rekrutmen tenaga-tenaga pengajar di PTN lebih selektif dibandingkan di PTS, barangkali ketrampilan tenaga pengajar dalam melaksanakan proses pembelajaran dengan sistem daring di kedua kelompok perguruan tinggi juga berbeda. Dari penjelasan di atas penulis tertarik untuk meneliti kepuasan mahasiswa belajar pada masa pandemi Covid-19 di kota Palembang.

Peneliti mencoba bertanya kepada 30 orang mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa belajar menggunakan berbagai sistem tersebut. Ternyata 12 mahasiswa menyatakan tetap puas dengan cara-cara belajar selama masa pandemi COVID 10 ini, Akan tetapi 18 mahasiswa menyatakan tidak puas dengan berbagai metode pembelajaran yang digunakan dosen semasa masa pandemi COVID 19 ini. Selanjutnya peneliti menginventarisasi alasan mahasiswa puas/tidak puas belajar pada masa pandemi Covid-19 sebagai berikut:

### **Tabel I.2**

#### **Kepuasan Mahasiswa Belajar Pada Masa Pandemi COVID 19**

### Di Kota Palembang

No	Individual	Puas	Tidak Puas	Alasan
1	PTS/FEB	✓		Bisa belajar dimana saja
2	PTN/ANALIS		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
3	PTS/FEB		✓	Tidak paham materi yang diberikan
4	PTS/FEB		✓	Waktu banyak terbuang karena absen
5	PTN/FH		✓	Tidak paham materi yang diberikan
6	PTS/FT	✓		Simpel dan mudah untuk digunakan
7	PTS/FT	✓		Bisa belajar dimana saja
8	PTS/FE		✓	Tugas yang diberikan belum dipelajari
9	PTS/FE	✓		Bisa belajar dimana saja
10	PTN/IT	✓		Simple dan bisa belajar dimana saja
11	PTN/FH		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
12	PTS/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
13	PTN/FEB	✓		Bisa belajar dimana saja
14	PTN/FEB	✓		Bisa belajar dimana saja
15	PTN/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
16	PTN/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
17	PTN/FT	✓		Simpel dan mudah untuk digunakan
18	PTN/FT		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
19	PTN/FH	✓		Bisa belajar dimana saja
20	PTN/FP	✓		Bisa belajar dimana saja
21	PTS/FP		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
22	PTS/FKIP		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
23	PTS/FKIP		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
24	PTS/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
25	PTS/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
26	PTS/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
27	PTS/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
28	PTS/FEB		✓	Tidak efektif dalam menyampaikan Materi
29	PTN/FH	✓		Simple dan mudah digunakan
30	PTN/FH	✓		Simple dan mudah digunakan
Jumlah		12	18	30

Sumber: data priemer 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, perbedaan kepuasan belajar ketika terjadi Pandemi Covid-19 dapat ditampilkan dalam Tabel berikut:

**Tabel I.3**

### Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa

Perguruan Tinggi	Puas	Tidak Puas
PTN	8	6
PTS	4	12

Sumber: Rangkuman Tabel 1.2, 2020

Tabel 1.2 menunjukkan adanya perbedaan kepuasan mahasiswa belajar berdasarkan asal perguruan tinggi pada masa pandemi COVID 19 di Kota Palembang. Mahasiswa PTN tampaknya lebih puas dibandingkan mahasiswa PTS. Adapun alasan ketidakpuasan tersebut adalah;

1. Alasan Pertama terlalu banyak waktu terbuang karena dosen memastikan kehadiran mahasiswa menggambarkan indikator *responsiveness* sebagai salah satu indikator dalam mengevaluasi perbedaan kepuasan mahasiswa belajar.

*Responsiveness* yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas (Fandy Tjiptomo 2018)

2. Alasan tidak efektif menyampaikan materi, tugas tidak dijelaskan, dan tidak paham terhadap materi yang diberikan menggambarkan indikator *reliability* sebagai salah satu indikator dalam mengevaluasi perbedaan kepuasan mahasiswa belajar.

*Reliability* yaitu keandalan jasa untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat (Fandy Tjiptono 2018). Digunakan sebagai alat untuk mengukur keandalan dari perusahaan yang

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan kepada pelanggannya.

Berkaitan dengan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul. **Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa (Studi Kasus Perkuliahan Sebelum dan Ketika Masa Pandemi Covid 19) Pada Perguruan Tinggi Di Kota Palembang.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan, Apakah ada perbedaan kepuasan belajar mahasiswa (studi kasus perkuliahan sebelum dan ketika masa pandemi covid-19) pada perguruan tinggi di kota Palembang menurut faktor bukti fisik, faktor keandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan, dan faktor empati ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan diatas maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan belajar mahasiswa (studi kasus perkuliahan sebelum dan ketika masa pandemi covid-19) menurut faktor bukti fisik, faktor keandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan, dan faktor empati.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

## **2. Bagi Mahasiswa Terdampak Covid-19 Dalam Belajar**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau pertimbangan bagi mahasiswa dalam proses perkuliahan.

## **3. Bagi Almamater**

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang memiliki topik yang relatif sama.



## Daftar Pustaka

- Dany Dwi Setyawan. (2014). *Tingkat Kepuasan Siswa Kelas Atas Terhadap Penggunaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Jasmani Di Sd Negeri Lempuyangan I Yogyakarta*. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Ervita Safitri dan Zuhriyah. (2017). *Statistik 2*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. 2018. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Dan Skripsi*. Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi.
- Fandy Tjiptono. (2018). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi.
- Fika Anggerina. (2013). *Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Sepeda Motor Honda dan Yamaha Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang*. Universitas Muhammadiyah Palembang: Palembang.
- Numiek Sulisty Hanum. (2013). *Keefektifan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran (Studi Evaluasi Model Pembelajaran E-Learning Smk Telkom Sandhy Putra Purwokerto)*. *Jurnal Pendidikan Vokasi*. 3(1): 92. (28 April)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizky Nurmeida Sobari. (2014). *Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Di Smk Averus*. Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta