



Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Akademik dan Lingkungan Belajar Virtual pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana dalam Perkuliahan Daring

Grace Manaransyah^a, Agus Rahman^b, Ike Kusdyah Rachmawaty^c

*^a Institut Teknologi dan Bisnis Asia; Institut Injil Indonesia,
grace.manaransyah@gmail.com*

^b Institut Teknologi dan Bisnis Asia, agusra.080808@gmail.com

^c Institut Teknologi dan Bisnis Asia, ikekusdyah@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: Agustus 2023

Direvisi: Oktober 2023

Disetujui: Oktober 2023

Dipublikasi: Oktober 2023

Kata Kunci:

Kualitas pengajaran,
kualitas pelayanan
akademik, lingkungan
belajar virtual, kepuasan
mahasiswa.

Keywords:

*Teaching quality,
academic service
quality, virtual learning
environment, student
satisfaction.*

ABSTRAK

Penting bagi perguruan tinggi untuk memperhatikan kepuasan pengguna jasa pendidikan karena hal ini berkontribusi besar pada kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring dipengaruhi oleh kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, dan lingkungan belajar. Mahasiswa yang merasa puas dengan ketiga faktor antara lain kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, dan lingkungan belajar cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi, terutama dalam hal mengukur pengaruh masing-masing faktor secara lebih spesifik dan menyeluruh, serta mempertimbangkan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa, (4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik dan lingkungan belajar secara bersamaan terhadap kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan penelitian metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 119 mahasiswa pasca sarjana dengan sampel yang digunakan adalah 30 mahasiswa pasca sarjana. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pengajaran berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa, (2) Kualitas pelayanan akademik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, (3) Lingkungan belajar secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dan (4) Kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik dan lingkungan belajar secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

It is important for tertiary institutions to pay attention to the satisfaction of users of educational services because this contributes greatly to the progress of tertiary institutions. Student satisfaction with daring learning is influenced

by the quality of teaching, the quality of academic services, and the learning environment. Students who are satisfied with the three factors, including the quality of teaching, the quality of academic services, and the learning environment tend to have a higher level of satisfaction. However, there are still research gaps that need to be filled, especially in terms of measuring the influence of each factor more specifically and comprehensively, as well as considering other factors that can affect student satisfaction. The aims of this study are (1) to find out and analyze the effect of teaching quality on student satisfaction, (2) to find out and analyze the effect of academic service quality on student satisfaction, (3) to find out and analyze the effect of the learning environment on student satisfaction, (4) To find out and analyze the effect of teaching quality, academic service quality and learning environment simultaneously on student satisfaction. This type of research is causality research with a quantitative method research approach. The population in this study were 119 postgraduate students with a sample of 30 postgraduate students. The data analysis technique used is instrument test, classic assumption test and hypothesis test. The results of the study show that (1) teaching quality has a partial effect on student satisfaction, (2) academic service quality has a partial effect on student satisfaction, (3) the learning environment has a partial effect on student satisfaction, and (4) teaching quality, service quality academic and learning environment together influence student satisfaction.

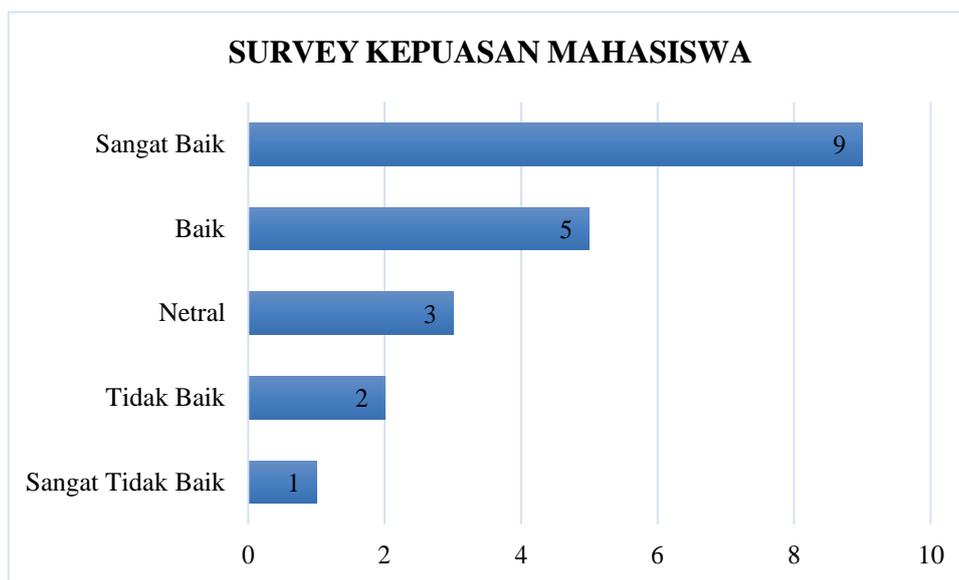
PENDAHULUAN

Pada tahun 2020, pandemi Covid-19 menciptakan tantangan global yang merentang ke berbagai sektor, termasuk pendidikan. Perguruan tinggi, sebagai salah satu sektor terdampak, harus menghadapi perubahan paradigma dalam pelaksanaan pendidikan sebagai respons terhadap pandemi ini. Pelaksanaan perkuliahan daring menjadi solusi utama selama masa pandemi untuk menjaga kelangsungan pendidikan.

Menariknya, tren perkuliahan daring tidak surut pasca pandemi sebagai respons atas pengalaman perkuliahan daring yang membuka kemungkinan baru dalam pendekatan pendidikan di perguruan tinggi. Di tingkat pasca sarjana, perkuliahan daring semakin populer. Mahasiswa pasca sarjana yang terbiasa dengan lingkungan digital merasakan fleksibilitas dan kenyamanan dalam belajar daring.

Namun, dalam menyediakan pembelajaran yang berkualitas dengan keterbatasan tatap muka, pelayanan pendidikan di perguruan tinggi menghadapi tantangan baru. Meskipun perkuliahan daring menjadi solusi pandemi, permasalahan seputar penerimaan materi pembelajaran optimal muncul. Pandangan ini sejalan dengan penelitian Carolina (2020), yang mengungkapkan bahwa mahasiswa merasa sistem perkuliahan daring memiliki keterbatasan efektivitas dan berdampak pada kepercayaan terhadap institusi pendidikan. Namun, penelitian lain oleh Hakim & Mulyapradana, (2020) menunjukkan bahwa penggunaan media daring memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam era revolusi industri 4.0, teknologi dan konektivitas digital telah membuka peluang baru dalam pembelajaran, memungkinkan akses cepat terhadap informasi dari berbagai lokasi dan kapan saja. Penggunaan teknologi ini menjadi semakin relevan, terutama dalam konteks perkuliahan daring antar perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan memiliki peran sentral dalam perkembangan suatu perguruan tinggi. Faktor-faktor seperti kemampuan dosen, program studi yang disediakan, lingkungan belajar, dan fasilitas kelas telah diidentifikasi sebagai penentu utama kepuasan mahasiswa (Basir 2019). Pada institusi pendidikan yang lebih khusus, seperti Institut Injil Indonesia - Batu, kepuasan mahasiswa menjadi poin kritis dalam menjaga reputasi dan kualitas pendidikan yang disediakan. Peneliti melakukan observasi awal terhadap kepuasan mahasiswa terhadap dosen, pelayanan akademik, lingkungan belajar secara perkuliahan daring (Wawancara kepada 20 responden mahasiswa PascaSarjana di Institut Injil Indonesia - Batu, pada 5-20 April 2023), berikut merupakan datanya:



Grafik 1. Survei Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan data yang tertera pada Grafik 1, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab “sangat baik” yang menandakan merasa puas terhadap dosen, pelayanan akademik, lingkungan belajar secara perkuliahan daring dari Aisyah (2021) yang menghasilkan pengajaran dan layanan akademik pada pembelajaran daring berbanding terbalik dengan pernyataan awal. Selain itu, studi oleh Nurhayati, Wulandari, and Sukmawati (2021) menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang kondusif dan nyaman sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring yang di laksanakan di Institut Injil Indonesia - Batu.

Meskipun penelitian tentang kepuasan mahasiswa sudah ada, terdapat kesenjangan yang perlu diisi dalam mengukur pengaruh faktor-faktor spesifik. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengatasinya dengan fokus pada variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring. Penelitian sebelumnya belum mengeksplorasi pengaruh kualitas pengajaran, pelayanan akademik, dan lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa dalam konteks pembelajaran daring.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pengajaran, pelayanan akademik, dan lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa pasca sarjana dalam pembelajaran daring di Institut Injil Indonesia - Batu. Tujuan pertama adalah mengidentifikasi dampak kualitas pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa. Tujuan kedua adalah mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, tujuan ketiga adalah mengkaji pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa. Terakhir, penelitian ini akan menyelidiki dampak bersamaan dari ketiga faktor

tersebut terhadap kepuasan mahasiswa. Melalui pencapaian tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring di Institut Injil Indonesia - Batu.

KAJIAN LITERATUR

Dalam penelitian terdahulu, aspek kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, dan lingkungan belajar virtual telah dipelajari dalam konteks kepuasan mahasiswa. Suarman (2015) menemukan adanya hubungan positif antara kualitas pengajaran dan kepuasan mahasiswa melalui hubungan yang baik antara dosen dan mahasiswa. Setiawardani (2018) mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui kemudahan administrasi dan respons petugas. Adewale and Tahir (2022) menunjukkan bahwa faktor-faktor lingkungan pembelajaran virtual, seperti kualitas teknologi dan kemudahan penggunaan, memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi COVID-19.

Kualitas Pengajaran

Dalam konteks kualitas pengajaran, konsep ini mengacu pada pendekatan komprehensif yang mempertimbangkan beberapa faktor penting dalam proses pembelajaran. Menurut Luoto, Klette, and Balas (2022), kualitas pengajaran tidak hanya berfokus pada pengetahuan dan keahlian guru semata, tetapi juga mencakup aspek seperti metode pengajaran yang digunakan, kemampuan komunikasi dosen, serta kemampuan memberikan umpan balik dan dukungan kepada mahasiswa. Artikel yang diterbitkan di "*International Journal of Science and Mathematics Education*" pada tahun 2020 menyoroti beberapa aspek penting dalam kualitas pengajaran. Salah satunya adalah keterampilan mengajar dosen yang berhubungan erat dengan pencapaian belajar mahasiswa (Andriani, Kusumah, and Sabandar 2020). Penggunaan teknologi dalam pembelajaran juga menjadi poin penting, di mana penelitian oleh Faghihi, Nejad, and Mohammadi (2020) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kreatif mahasiswa. Selain itu, model pembelajaran seperti pembelajaran kooperatif telah diakui memiliki dampak positif terhadap kualitas pengajaran (Nur, Subekti, and Sutawidjaya 2020). Untuk meningkatkan kualitas pengajaran, perlu dilakukan langkah-langkah seperti meningkatkan keterampilan mengajar dosen, mengintegrasikan teknologi dalam pembelajaran, dan memilih model pembelajaran yang sesuai.

Dalam mengukur kualitas pengajaran, terdapat indikator-indikator yang diidentifikasi oleh Prasetyo (2013). Pertama, perilaku pembelajaran pendidik yang mencakup penguasaan dan pemahaman mendalam terhadap materi yang diajarkan, serta kemampuan untuk menyajikannya dengan jelas dan mendalam. Kemudian, terdapat iklim pembelajaran yang merujuk pada lingkungan kelas yang kondusif, di mana dosen menciptakan suasana yang ramah, terbuka, dan inklusif sehingga mahasiswa merasa nyaman dalam berinteraksi. Terakhir, materi pembelajaran juga menjadi indikator penting, di mana dosen disarankan untuk menyajikan materi dengan mempertimbangkan relevansi konteks saat ini dan mengintegrasikan perkembangan terbaru dalam ilmu tersebut. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, institusi pendidikan dapat mengembangkan kualitas pengajaran yang lebih baik dan mendukung pengalaman pembelajaran mahasiswa.

Kualitas Pelayanan Akademik

Dalam hal kualitas pelayanan akademik, fokus utama lembaga pendidikan tertuju pada konsep kualitas yang melibatkan respon dan tanggapan dari pengguna terhadap layanan yang diberikan. Kualitas merupakan fondasi penting dalam membangun produk, dan dalam

konteks layanan, seperti yang dikemukakan oleh Kotler and Keller (2013), layanan mencakup aspek immaterial yang memberikan manfaat yang dapat dirasakan serta berkontribusi pada kinerja yang baik tanpa kepemilikan. Dalam konteks akademik, kualitas akademik melibatkan evaluasi terhadap proses pendidikan, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin dalam kemampuan mengajar dosen, materi pembelajaran, dan hasil belajar. Kualitas pelayanan akademik dihubungkan dengan kemampuan institusi pendidikan untuk menyediakan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Faktor-faktor seperti kepuasan mahasiswa, kepemimpinan, sumber daya manusia, lingkungan fisik, dan kualitas pengajaran berpengaruh pada kualitas pelayanan akademik. Pengukuran kualitas pelayanan akademik mencakup indikator seperti *tangibles* (faktor fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), dan *empathy* (empati) sebagai bagian dari upaya untuk memastikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa.

Lingkungan Belajar Virtual

Pentingnya lingkungan belajar virtual dalam pendidikan terbukti melalui peranan pentingnya dalam menghadapi tantangan teknologi dan pandemi. Lingkungan ini melibatkan interaksi daring antara mahasiswa dan pembawa materi pembelajaran, seperti yang teramati dalam penelitian Dharmawansa, Nakahira, and Fukumura (2013), menunjukkan bahwa pembelajaran daring mampu menciptakan fokus dan efisiensi dalam belajar. Pendekatan *blended learning* dengan *Virtual Learning Environment* (VLE) juga memiliki dampak positif terhadap hasil belajar dan kreativitas, sesuai dengan temuan penelitian Yusny and Ibnu Yasa (2019). Indikator penting dalam lingkungan belajar virtual meliputi kemudahan akses dan penggunaan VLE, ketersediaan bahan ajar yang berkualitas, serta interaksi yang responsif dan kolaboratif antara dosen dan mahasiswa, serta mahasiswa dengan sesama. Pentingnya memastikan akses mudah, interaksi yang baik, dan kualitas materi pembelajaran dalam lingkungan belajar virtual menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas proses pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Data diambil dari 30 mahasiswa pasca sarjana yang telah mengikuti perkuliahan daring selama tiga semester di Institut Injil Indonesia - Batu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Analisis data melibatkan deskripsi data, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dampak kualitas pengajaran, pelayanan akademik, dan lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa pasca sarjana di Institut Injil Indonesia - Batu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi subjek pada studi ini dilaksanakan guna memperoleh karakteristik responden dalam perkuliahan daring di Perguruan tinggi yang ditetapkan sebagai subjek dalam studi ini. Adapun karakteristik subjek selaras dengan keusioner yang telah dibagikan sebelumnya bisa dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	12	40
Perempuan	18	60
Total	30	100

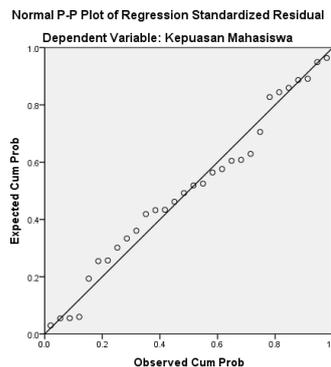
Diperoleh bahwa sebanyak 12 orang (40%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 18 orang (60%) responden berjenis kelamin perempuan. Perolehan tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar mahasiswa Pascasarjana yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
Antara 26 sampai 35 tahun	12	40
Antara 36 sampai 45 tahun	10	33,3
Antara 46 sampai 55 tahun	6	20
Lebih dari 55 tahun	2	6,7
Total	30	100

Sebanyak 12 orang (40%) responden berusia antara rentang 26 sampai 35 tahun, sebanyak 10 orang (33,3%) responden berusia antara rentang 36 sampai 45 tahun, sebanyak 6 orang (20%) responden berusia antara rentang 45 sampai 55 tahun dan 2 orang (6,7%) responden berusia lebih dari 55 tahun. Perolehan tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar mahasiswa Pascasarjana yang menjadi responden berusia antara rentang 26 sampai 35 tahun. Usia 26 sampai 35 tahun tersebut merupakan usia yang ideal untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang Magister dimana pada usia ini masih tergolong produktif. Sehingga tidak heran apabila ditemukan mahasiswa jenjang Magister pada rentang usia ini.

Hasil Uji Asumsi Klasik



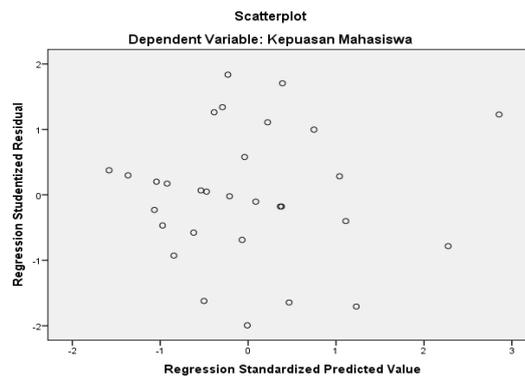
Gambar 1. Hasil Uji Normalitas grafik P-P Plot

Hasil uji normalitas memakai grafik normal P-P plot terhadap model regresi linier antara variabel independen kualitas pengajaran (X1), layanan akademik (X2), lingkungan belajar (X3) dan variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y) ditinjau bahwa data menyebar di sekitar garis datar dan mengikuti garis datar sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	4.70287000
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.477
Asymp. Sig. (2-tailed)		.977
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Uji normalitas dengan memakai *Kolmogorv Smirnov* memiliki skor signifikansi atau *Asymp.sig (tailed)* senilai 0,977 lebih besar dibandingkan 0,05 sehingga bisa dikatakan bahwa studi ini memakai data yang berdistribusi normal.

**Gambar 2.** Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Dari gambar scatter plot di atas, diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak tanpa membentuk pola yang jelas, sehingga diartikan tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Tidak adanya heterokedastisitas tersebut karena tidak terjadi ketidaksamaan variabel dari error untuk semua pengamatan dari setiap variabel independen pada model regresi.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1							
	(Constant)	12.193	2.226		5.477	.000	
	Kualitas Pengajaran	.106	.027	-.438	3.936	.001	.979
	Kualitas Akademik	.268	.076	.412	3.527	.002	.941
	Lingkungan belajar	.514	.063	.824	8.209	.000	.961

a. Dependent Variable : Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji multikolinieritas yang menunjukkan nilai dari VIF pada variabel independen berturut turut sebesar 1,021; 1,062; 1,041 < 10. Selain itu, dilihat dari nilai Tolerance diperoleh berturut-turut 0,979; 0,941; 0,961 > 0,10. Hal ini menggambarkan mengenai tidak terjadi multikolinieritas pada bentuk regresi maka informasi disebut baik dan bisa dipakai guna tes berikutnya.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	12.193	2.226		5.477	.000
1	Kualitas pengajaran	.106	.027	-.438	3.936	.001
	Kualitas pelayanan akademik	.268	.076	.412	3.527	.002
	lingkungan belajar	.514	.063	.824	8.209	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Mahasiswa

Bersumber Table di atas, didapatkan hasil analisis regresi berganda yang dioleh dengan bantuan *IBM SPSS Statistics* sebagai berikut:

$$Y = 12,193 + 0,106X_1 + 0,268X_2 + 0,514X_3.$$

Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta (12,193) menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (X) memiliki nilai 0, maka nilai Y akan menjadi 12,193. Koefisien kualitas pengajaran (X1) sebesar 0,106 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan skor dalam kualitas pengajaran akan diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,106, dengan asumsi pelayanan akademik (X2) dan lingkungan belajar (X3) tetap. Koefisien pelayanan akademik (X2) sebesar 0,268 menunjukkan bahwa tiap peningkatan skor dalam pelayanan akademik akan diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,268, dengan catatan kualitas pengajaran (X1) dan lingkungan belajar (X3) tetap. Selanjutnya, koefisien lingkungan belajar (X3) dengan nilai 0,514 menggambarkan bahwa tiap peningkatan skor dalam lingkungan belajar akan diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,514, dengan asumsi kualitas pengajaran (X1) dan pelayanan akademik (X2) tetap.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	t	Sig.
1 (Constant)	5.477	.000
Kualitas pengajaran	3.936	.001
kualitas pelayanan akademik	3.527	.002
lingkungan belajar	8.209	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Mahasiswa

Dari Tabel di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, variabel kualitas pengajaran (X1) memiliki signifikansi probabilitas sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 3,936 juga melebihi t tabel (2,045), mengindikasikan bahwa variabel kualitas pengajaran berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua, variabel kualitas pelayanan akademik (X2) memiliki signifikansi probabilitas sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 3,527 juga melebihi t tabel (2,045), mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Ketiga, variabel lingkungan belajar (X3) memiliki signifikansi probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 8,209 juga melebihi t tabel (2,045), mengindikasikan bahwa variabel lingkungan belajar berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	212.532	3	70.844	41.083	.000 ^b
	Residual	44.835	26	1.724		
	Total	257.367	29			

a. Dependent Variabel: Kepuasan Mahasiswa
b. Predictors: (Constant), lingkungan belajar, Kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik

Skor probabilitas signifikansi 0,000 lebih kecil dibandingkan 0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Maka dapat dibuat kesimpulannya yaitu variabel independen (kualitas pengajaran, kualitas layanan akademik, lingkungan belajar) secara simultan berdampak pada variabel dependen (kepuasan mahasiswa).

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.909 ^a	.826	.806	1.313

a. Predictors: (Constant), lingkungan belajar, Kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik

Skor *Adjusted R Square* senilai 0,806 atau 80,6%. Skor tersebut menggambarkan bahwa besarnya persentase masukan dari variabel independen (kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, lingkungan belajar) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) senilai 80,6%. Skor yang didapatkan dari variabel independen (kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, lingkungan belajar) yang bisa memaparkan sebesar 80,6% kepuasan mahasiswa, sementara sisanya senilai 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan pada bentuk studi ini.

Pengaruh Kualitas Pengajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Pada penelitian ini, terbukti adanya pengaruh positif antara kualitas pengajaran dan kepuasan mahasiswa, sejalan dengan penelitian lain yang mengaitkan kualitas pengajaran dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pengajaran memiliki signifikansi dengan skor 0,001, mengindikasikan pengaruh yang parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel ini diukur melalui beberapa aspek seperti penguasaan dosen terhadap materi, suasana belajar yang kondusif, serta kontekstualitas materi yang diberikan. Kualitas pengajaran yang optimal berpotensi meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui pemahaman materi yang baik, interaksi aktif, penggunaan metode pembelajaran yang beragam, umpan balik konstruktif, penggunaan teknologi, pemenuhan harapan mahasiswa, dan lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rokhani and Marlianingrum (2021) serta Puspasari (2021) yang juga menemukan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pengajaran dan kepuasan mahasiswa, menguatkan pentingnya perhatian terhadap faktor kualitas pengajaran dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa, yang sesuai dengan teori yang menghubungkan antara kedua faktor tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik (X₂) memiliki signifikansi dengan nilai 0,002, menunjukkan adanya pengaruh parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Aspek-aspek kualitas pelayanan akademik yang diukur, seperti ketersediaan pelayanan akademik daring, dukungan teknis,

responsivitas petugas, dan kualitas interaksi dengan mahasiswa, memiliki dampak pada kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik yang diterapkan secara optimal dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa melalui responsifitas terhadap kebutuhan mahasiswa, penyediaan informasi yang lengkap, bantuan dalam menyelesaikan masalah, kualitas staf, pemanfaatan teknologi, serta evaluasi berkelanjutan. Temuan ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Rokhani and Marlianingrum (2021) serta Firdaus, Suwiryo, and Sukmawaty (2021), yang juga mengidentifikasi pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Hal ini menggarisbawahi pentingnya perhatian terhadap faktor kualitas pelayanan akademik dalam menciptakan lingkungan belajar yang memuaskan bagi mahasiswa.

Pengaruh Lingkungan Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pengajaran memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa, yang sesuai dengan teori yang menghubungkan antara keduanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajaran (X1) memiliki signifikansi dengan nilai 0,001, mengindikasikan pengaruh parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Aspek-aspek kualitas pengajaran yang diukur, seperti aksesibilitas VLE, ketersediaan materi pembelajaran, responsivitas dosen, dan keberadaan grup belajar, berdampak pada kepuasan mahasiswa. Lingkungan belajar yang diterapkan secara optimal dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa melalui fasilitas pembelajaran yang memadai, ruang kolaborasi dan diskusi, ketersediaan sumber belajar yang beragam, dukungan akademik dan konseling, lingkungan inklusif dan diversitas, serta pembelajaran aktif dan relevan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Sadewa and Damayanti (2023) serta Cahyoadi and Loisa (2019), yang juga mengidentifikasi pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kampus atau lingkungan belajar dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini menekankan pentingnya perhatian terhadap kualitas pengajaran dan lingkungan belajar dalam menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa.

SIMPULAN

Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, dan lingkungan belajar berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, secara bersama-sama ketiga faktor tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Implikasi dari temuan ini mencakup beberapa hal penting. Pertama, perlu ditingkatkan fokus pada kualitas pengajaran dengan peningkatan metode pembelajaran dan interaksi dosen dengan mahasiswa. Kedua, pelayanan akademik perlu ditingkatkan dengan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan penyediaan informasi yang baik. Ketiga, perbaikan lingkungan belajar melalui fasilitas yang memadai dan inklusif dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pembelajaran. Terakhir, pentingnya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dalam semua aspek untuk menjaga kepuasan mahasiswa dan meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adewale, S., and M. B. Tahir. 2022. "Virtual Learning Environment Factors as Predictors of Students' Learning Satisfaction during COVID-19 Period in Nigeria." *Asian Association of Open Universities Journal* 17(2):120–33. doi: <https://doi.org/10.1108/AAOUJ-10-2021-0121>.
- Andriani, D., Y. S. Kusumah, and J. Sabandar. 2020. "Teacher's Teaching Skills and Student's Mathematics Achievement in Indonesia." *International Journal of Science and Mathematics Education* 18(5):889–903.

- Basir, H. 2019. "Ekspektasi Dan Tingkat Kepuasan Praja Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Di Ipdn Kampus Sulawesi Utara." *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan* 33–45. doi: <https://doi.org/10.33701/jt.v9i1.608>.
- Cahyoadi, B., and G. B. Loisa. 2019. "Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung)." *Indonesian Journal of Strategic Management* 2(2).
- Carolina. 2020. "Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi Covid 19." P. 2 in *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (SENARIS)*.
- Dharmawansa, A. D., K. T. Nakahira, and Y. Fukumura. 2013. "Detecting Eye Blinking of a Real-World Student and Introducing to the Virtual e-Learning Environment." Pp. 717–26 in *Procedia Computer Science*.
- Faghihi, F., A. R. A. Nejad, and M. Mohammadi. 2020. "The Effect of Instructional Technology Integration on Critical Thinking and Creativity of Iranian EFL Learners." *International Journal of Science and Mathematics Education* 18:905–19.
- Firdaus, S., D. H. Suwiryono, and F. Sukmawaty. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan akademik Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Ilmiah Muqoddimah* 5(2):320–28.
- Hakim, M., and A. Mulyapradana. 2020. "Pengaruh Penggunaan Media Daring Dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat Pandemi Covid-19." *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen* 4(2):154–60. doi: <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i2.8853>.
- Kotler, Philip., and Kevin L. Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Luoto, Jennifer, Kirsti Klette, and Marte Blikstad-Balas. 2022. "Possible Biases in Observation Systems When Applied across Contexts: Conceptualizing, Operationalizing, and Sequencing Instructional Quality." *Educational Assessment Evaluation and Accountability* 35:2–3. doi: DOI:10.1007/s11092-022-09394-y.
- Nur, M., N. Subekti, and A. H. Sutawidjaya. 2020. "The Effect of Cooperative Learning Model on the Quality of Mathematics Teaching and Students' Learning Outcomes." *International Journal of Science and Mathematics Education* 18(5):921–36.
- Nurhayati, N., R. Wulandari, and N. N. Sukmawati. 2021. "The Effect of E-Service Quality and E-Teaching Quality on Student Satisfaction in Daring Learning During Covid-19 Pandemic." *Journal of Educational Sciences and Learning Innovation* 2(1):54–63.
- Prasetyo, H. A. 2013. *Matematika Melalui Student Teams Achievement Division (Stad) Berbantuan Komputer*.
- Puspasari, D. 2021. "Pengaruh Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *ETNIK: Jurnal Ekonomi Dan Teknik* 1(3):181–90.
- Rokhani, S., and P. R. Marlianingrum. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19." *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SMEs)* 14(3):291–310.
- Sadewa, P., and R. Damayanti. 2023. "Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Lingkungan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Akuntansi Perguruan tinggi Pamulang." *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* 6(1):65–73.

- Setiawardani, M. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung." *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi* 4(1):40. doi: <https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.991>.
- Suarman. 2015. "Teaching Quality and Students Satisfaction: The Intermediary Role of Relationship between Lecturers and Students of the Higher Learning Institutes." *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6(2):626–32. doi: <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n2p626>.
- Yusny, R., and G. Ibnu Yasa. 2019. "Mengembangkan (Pembelajaran) Blended Learning Dengan Sistem Lingkungan Pembelajaran Virtual (VLE) Di PTKIN." *Jurnal Ilmiah Islam Futura* 19(1):103. doi: <https://doi.org/10.22373/jiif.v19i1.3707>.