

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PEMBELAJARAN DARING DI FEB UNIVERSITAS KRISTEN
INDONESIA**

(Studi kasus mahasiswa FEB aktif semester gasal 2020/2021)

SKRIPSI

Oleh :

ANDRE ADRIANUS TIRTOADJI

1931150901



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

2021

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PEMBELAJARAN**

DARING DI FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

(Studi kasus mahasiswa FEB aktif semester gasal 2020/2021)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

ANDRE ADRIANUS TIRTOADJI

1931150901



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

2021



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Adrianus Tirtoadji
NIM : 1931150901
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING DI FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 20 Agustus 2021



(Andre Adrianus Tirtoadji)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN
DARING DI FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Oleh:

Nama : Andre Adrianus Tirtoadji
NIM : 1931150901
Program Studi : Manajemen S-1
Peminatan : Manajemen Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana strata satu/pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 20 Agustus 2021
Menyetujui,

Pembimbing I

Fenny BNL Tobing, S.E., M.M.A.
NIDN 0309066102

Pembimbing II

Dr. Ir. Ktut Silvanita M, M.A.
NIDN 0015096301

Ketua Program Studi Manajemen

Jhonny Siagian, SE., M.M.A.
NIDN 0301086104

Dekan

Juaniva Sidharta, SE., Msi
NIDN 0326067006



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada tanggal 20 Agustus 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian besar persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana S1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.

Nama : Andre Adrianus Tirtoadji

NIM : 1931150901

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul: "Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring DI FEB Universitas Kristen Indonesia" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji

Jabatan

Tanda tangan

1. Carolina F Sembiring SE., M.M (Ketua)

2. Sautman Sinaga SE., M.M (Anggota)

3. Fenny BBL Tobing SE., M.M (Anggota)

Jakarta, 20 Agustus 2021



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Adrianus Tirtoadji

NIM : 1931150901

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING
DI FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 20 Agustus 2021



Andre Adrianus Tirtoadji

KATA PENGANTAR

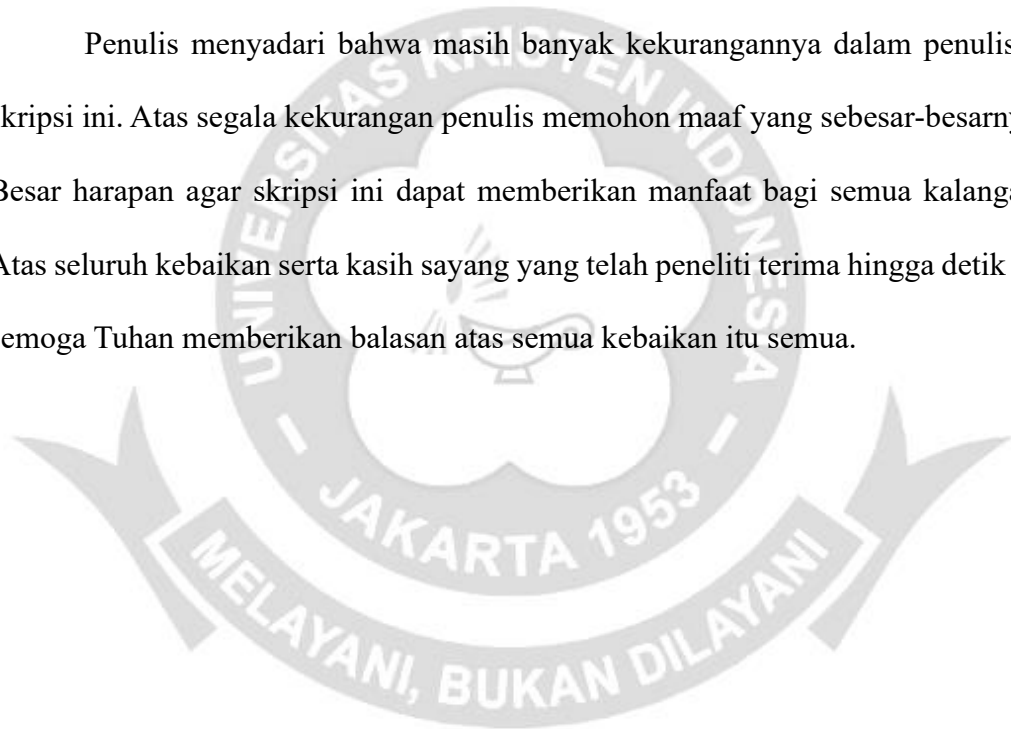
Pujian serta ucapan syukur yang tiada hentinya terucapkan atas berkat kasih serta rahmat-Nya yang Tuhan Yang Maha Esa berikan sehingga skripsi berjudul “Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran daring di FEB Universitas Kristen Indonesia” ini berhasil terselesaikan. Skripsi ini menjadi salah satu syarat dalam mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen.

Penulis sadar jika tanpa dukungan, bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tak mampu diselesaikan. Maka dalam kesempatan yang baik ini, penelitian ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Ibu Juaniva Sidharta, S.E., M.Si., selaku Dekan FEB Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Johny Siagian, SE., MMA. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Indonesia.
3. Fenny BNL Tobing S.E., M.M.A , selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan koreksi kepada penulis.
4. Dr. Ir. Ktut Silvanita M, M.A., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan koreksi kepada penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.

6. Kepada Orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan berbagai dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh karyawan Universitas Kristen Indonesia yang sudah memberikan bantuannya pada penulis, sehingga mempermudah dalam proses administrasi di Universitas Kristen Indonesia.
8. Teman-teman seperjuangan dari awal masuk perkuliahan sampai sekarang yang selalu menemani dalam suka dan duka.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dalam penulisan skripsi ini. Atas segala kekurangan penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Besar harapan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan. Atas seluruh kebaikan serta kasih sayang yang telah peneliti terima hingga detik ini semoga Tuhan memberikan balasan atas semua kebaikan itu semua.



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS.....	6
2.1. Pengertian Pemasaran.....	6
2.2. Jasa.....	7
2.2.1. Pengertian Jasa	7
2.2.2. Bauran Pemasaran Jasa	8
2.2.3. Karakteristik Jasa	11
2.2.4. Kategori Bauran Jasa	11
2.2.5. Pemasaran jasa	12
2.2.6. Mengelola Kualitas Jasa	12
2.3. Perilaku konsumen.....	14
2.3.1. Penjelasan perilaku konsumen	14
2.3.2. Model Perilaku Konsumen dalam Proses Keputusan Membeli.....	20
2.4. Kepuasan.....	31
2.5. Pembelajaran Daring.....	32
2.5.1. Pembelajaran.....	32

2.5.2. Pembelajaran Daring	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Definisi Operasional	35
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.3.1. Populasi	36
3.3.2. Sampel	37
3.4. Jenis dan sumber data	38
3.5. Metode Pengumpulan Data	39
3.6. Metode Pengolahan Data	40
3.7. Teknik Analisis	41
3.8. Kerangka Konseptual	46
BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN	47
4.2.1. Uji validitas	49
4.2.2. Uji Reliabilitas	51
4.3. Pengolahan Data	52
4.3.1. Mengukur keakuratan data	52
Tabel 4. Titik Koordinat Diagram Kartesius	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Simpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING DI FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

(Studi kasus mahasiswa FEB aktif semester gasal 2020/2021)

Pendidikan merupakan kebutuhan penting bagi manusia untuk dapat terbebas dari keterbelakangan, kebodohan, dan kemiskinan. Oleh karena itu, diperlukan kualitas pendidikan yang baik. Kualitas pendidikan dapat dinilai dari tingkat kepuasan mahasiswa sebagai peserta didik. Semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang mereka terima di perguruan tinggi, maka semakin baik pula kualitas pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Namun, pandemi COVID-19 menyebabkan terjadinya reformasi pendidikan dari tatap muka menjadi Pendidikan online. Meskipun begitu, reformasi ini diharapkan tetap dapat menghasilkan kualitas pendidikan yang lebih baik dengan kualitas kepuasan mahasiswa yang tinggi.

Tujuan dari penelitian ini ialah agar mengetahui seberapa puas mahasiswa terhadap pendidikan online serta mengetahui atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan tersebut. Data kajian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) pada semester genap tahun ajaran 2020/2021. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode Fishbein dan diagram Kartesius yang diolah menggunakan Microsoft Excel.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pembelajaran yang diterima mahasiswa menghasilkan tingkat kepuasan yang tergolong puas, yaitu sebesar 65,63%. Adapun atribut-atribut yang perlu dipertahankan meliputi penyampaian materi pembelajaran (diskusi, simulasi, video, gambar), kemampuan dosen dalam berkomunikasi selama perkuliahan daring, ketersediaan *handout* (seperti *e-book* dan PPT), ketepatan alokasi waktu perkuliahan, serta ketepatan waktu dosen dalam mengajar.

Kata kunci: Atribut, Kepuasan Mahasiswa, Pembelajaran Daring.

ABSTRACT

STUDENT SATISFACTION ANALYSIS TOWARD ONLINE LEARNING AT THE FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS (FEB), UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (Case Study Active FEB Students In The Odd Semester 2020/2021)

Education is an important need for humans who can free from backwardness, ignorance and poverty. Therefore, a qualified education quality is needed. A quality education can be judged from the level of student satisfaction, in this case students. The higher the level of student satisfaction with the learning they receive at the university, the better the quality of university education will be. However, the COVID-19 pandemic led to reform of learning from face-to-face to online learning. However, it is hoped that this reform will still produce better quality with a high level of student satisfaction. This study focuses on the purpose of knowing the level of student satisfaction with online learning and knowing what attributes affect this satisfaction. This research data is primary data obtained through distributing questionnaires to 100 active FEB students even semester 2020/2021. Tests in this study using the Fishbein method and Cartesian diagrams which were processed using Microsoft Excel. The results of the analysis of this study prove that the learning received by students turns out to produce a satisfied level of satisfaction, which is 65.63%. And the attributes that need to be maintained include the delivery of learning materials (discussions, simulations, videos, pictures), the ability of lecturers to communicate during online lectures, the availability of handouts (such as E-books, PPT), the accuracy of the time allocation of lectures and the punctuality of teaching.

Keywords: Attributes, Student Satisfaction, Online Learning.