

**PERBEDAAN KEPUASAN BELAJAR MAHASISWA
SEBELUM DAN SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 PADA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI SATYA NEGARA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

Akhmad Hafid Ferdyansyah

NPM. 1701110007

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2021

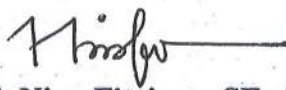
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Akhmad Hafid Ferdiansyah
Nomor Pokok : 1701110007
Jurusan/ Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen
Judul Skripsi : Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum
Dan Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Sekolah
Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

Pembimbing :

Tanggal 19 okt '21


Pembimbing I : Hj. Nina Fitriana, SE., M.Si
NIDN : 0012116501

Tanggal 19 okt '21


Pembimbing II : Dian Septianti, S.E., MM.
NIDN : 0206098501


152 / PS / DFE / 2021

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal 21 Okt '21

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal 21 Okt '21




Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, AK. CA, CSRS
NIDN : 0205026401

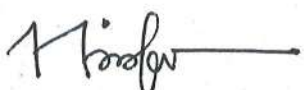

Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Akhmad Hafid Ferdiansyah
Nomor Pokok : 1701110007
Jurusan/ Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen
Judul Skripsi : Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum
Dan Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Sekolah
Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

Penguji Skripsi :

Tanggal ^{19 Okt '21} Ketua Penguji :  : Hj. Nina Fitriana, SE., M.Si
NIDN : 0012116501

Tanggal ^{19 Okt '21} Penguji I :  : Dian Septianti, S.E., MM.
NIDN : 0206098501

Tanggal ^{18 Okt '21} Penguji II :  : Liliana, SE., M.Si.
NIDN : 0214066501

152 / PS / DFE / 2021

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal ^{21 Okt '21}

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal ^{21 Okt '21}




Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, AK. CA, CSRS
NIDN : 0205026401


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

Motto

“Teruslah berusaha walaupun lelah, teruslah mengejar walaupun terlambat”

Persembahan

Dengan mengucap rasa syukur alhamdulillah, kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk orang-orang yang kusayangi:

- **Papa dan Mama saya yang tercinta**
- **Teman-teman yang selalu senantiasa membantu**
- **Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang saya hormati**
- **Semua orang yang ada disekitar saya**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akhmad Hafid Ferdyansyah

Nomor Pokok : 1701110007

Fakultas : EKONOMI

Jurusan : MANAJEMEN

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang menjiplak karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2021



Akhmad Hafid Ferdyansyah
Akhmad Hafid Ferdyansyah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara.”

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tridianti Palembang.

Skripsi ini tidak akan bisa selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
 2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA selaku Dekan Universitas Tridianti Palembang.
 3. Ibu Mariyam Zanariah, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridianti Palembang.
 4. Ibu Hj. Nina Fitriana, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
 5. Ibu Dian Septianti, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
- Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi.

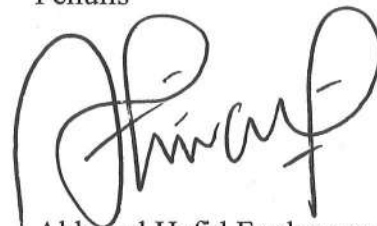
6. Papa dan Mama tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seseorang yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa kepada penulis.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, *Amin ya robbal alamin*.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, 2021

Penulis



Akhmad Hafid Ferdyansyah

ABSTRAK

Akhmad Hafid Ferdiansyah, Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum Dan Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara. (Dibawah bimbingan ibu Hj. Nina Fitriana, SE., M.S. Dan Ibu Dian Septianti, S.E., MM.)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum Dan Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara. Penelitian ini dilaksanakan pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Seluruh Mahasiswa Semester 6 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan simple random sampling. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan ukuran sampel yang didasarkan atas kesalahan 10%. Jadi sampel yang dipilih mempunyai kepercayaan 95%. Maka dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 51 orang sebagai sampel penelitian Metode yang dipergunakan yaitu metode survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif adalah sebuah teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan penggunaan kuisioner. Analisis menggunakan bantuan *Program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25 dengan melakukan Uji beda dua sampel berpasangan (*Paired sample t test*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Nilai korelasi adalah sebesar 0,577 atau 57,7% dimana nilai ini termasuk dalam katagori hubungan yang kuat. Dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat korelasi antara Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara keseluruhan nilai $Asymp\ Sig. (0,003) < \alpha (0,05)$ sehingga H_0 ditolak. Jadi, kedua variabel memiliki nilai median yang berbeda. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara.

Dari hasil analisis dan pembahasan diatas dapat dikemukakan saran Bagi Universitas harus memperhatikan kepuasan belajar mahasiswa yang ada di kampus tersebut agar Kepuasan Belajar Mahasiswa semakin meningkat. Bagi mahasiswa harus bisa beradaptasi dengan proses perkuliahan jarak jauh (daring), ada kelebihan dan kelamahan dari proses perkuliahan jarak jauh (daring) ini. Sehingga mahasiswa harus bisa beradaptasi dan bisa menyesuaikan diri dengan proses perkuliahan yang baru agar bisa mencapai hasil yang diinginkan.

Kata Kunci : Kepuasan Belajar Mahasiswa, Pandemi Covid-19 .

ABSTRACT

Akhmad Hafid Ferdiansyah, Differences in Student Learning Satisfaction Before and During the Covid-19 Pandemic At the Satya Negara College of Administrative Sciences. (Under the guidance of Mrs. Hj. Nina Fitriana, SE., M.S. and Mrs. Dian Septianti, S.E., MM.)

This study aims to determine the effect of differences in student learning satisfaction before and during the Covid-19 pandemic at the Satya Negara College of Administrative Sciences. This research was conducted at the Satya Negara College of Administrative Sciences. The population used in this study were all 6th semester students of Satya College of Administrative Sciences. In this study, the researcher used simple random sampling. Calculation of the number of samples using the Slovin formula with a sample size calculation based on an error of 10%. So the selected sample has 95% confidence. So in this study the number of samples used was 51 people as the research sample. The method used was a quantitative survey method with a descriptive approach. It is a research technique in which information is collected using a questionnaire. The analysis uses the help of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25 program by conducting a paired sample t test.

The results of this study indicate that the correlation value is 0.577 or 57.7% where this value is included in the category of a strong relationship. It can be concluded that there is a correlation between Student Learning Satisfaction Before and During the Covid-19 Pandemic Period at the Satya Negara College of Administrative Sciences, the overall score of Asymp Sig. (0.003) < (0.05) so that H_0 is rejected. So, the two variables have different median values. So it can be concluded that there are differences in student learning satisfaction before and during the Covid-19 pandemic at the Satya Negara College of Administrative Sciences.

From the results of the analysis and discussion above, suggestions can be made for universities to pay attention to student learning satisfaction on campus so that student learning satisfaction increases. For students to be able to adapt to the distance lecture process (online), there are advantages and disadvantages of this distance learning process (online). So that students must be able to adapt and be able to adjust to the new lecture process in order to achieve the desired results.

Keywords: Student Learning Satisfaction, Covid-19 Pandemic.

RIWAYAT HIDUP

Akhmad Hafid Ferdiansyah, dilahirkan di Palembang pada tanggal 30 Januari 2000, sebagai anak tunggal dari Ayah Drs, Faizal, S.Pd., MM dan Ibu Hj. Arisa, SE.

Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 139 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di SMP Life Skill Teknologi Infomatika IGM Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2017 di SMA Negeri 3 Palembang, pada tahun 2017. Memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, September 2021

Akhmad Hafid Ferdiansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Kepuasan Belajar	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan.....	9
2.1.1.2 Pengertian Kepuasan Mahasiswa	11
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Belajar	13
2.1.2 Pandemi Covid-19.....	14
2.1.2.1 Pengertian Pandemi Covid-19.....	14
2.2 Hasil Penelitian Lain Yang Relevan.....	16
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4 Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2	Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data	22
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	24
3.4	Rancangan Penelitian	25
3.5	Defenisi Konseptual dan Definisi Operasional	26
3.6	Instrumen Penelitian	26
3.7	Teknik Analisis Data	28
3.7.1	Statistik Deskriptif	28
3.7.2	Uji Normalitas Data	29
3.7.3	Uji <i>Chi-Square</i>	29
3.7.4	Uji <i>Paired Sample T Test</i>	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	
4.1.1	Sejarah Singkat Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara	31
4.1.2	Visi dan Misi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara	33
4.1.3	Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara	33
4.1.4	Uraian Tugas Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara	36
4.2	Pembahasan.....	42
4.2.1	.. Instrumen Penelitian.....	42
4.2.2	Analisis Deskriptif.....	46
4.2.3	Analisis Butir Instrumen	48
4.2.4	Analisis Statistik Inferensial.....	51
4.2.5	Uji Hipotesis.....	53

Daftar Puswtaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Penelitian Yang Relevan	16
3.1	Jadwal Penelitian	21
3.2	Kisi-Kisi Operasional Variabel.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	12
2.2	Kerangka Berpikir	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan sarana untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Universitas sebagai lembaga pendidikan formal dituntut selalu meningkatkan kualitas pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Setiap perguruan tinggi akan memiliki sistem pendidikan yang berbeda. Sistem pendidikan yang baik dan terintegrasi akan menentukan kualitas suatu perguruan tinggi, serta dapat membangun tingkat kepuasan mahasiswa yang akan menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui bagaimana taraf pembelajaran akademik pada suatu perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dari harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan dan dapat digunakan untuk mengarahkan ke sistem pendidikan yang lebih baik (Widarti, 2018:67)

Pembelajaran pada dasarnya dibangun dengan empat komponen pokok, termasuk di dalamnya adalah kompetensi. Setiap komponen tersebut saling berhubungan, saling menentukan dan mempengaruhi untuk mencapai tujuan pembelajaran. Adapun ketiga komponen pembelajran tersebut yaitu: 1) tujuan/kompetensi, 2) bahan/isi pembelajaran, 3) proses/metode pembelajaran, evaluasi. Pembelajaran berbasis kompetensi merupakan wujud pelaksanaan Kurikulum Berbasis Kompetensi sebagai *curriculum in action*. Salah satu rangkaian pembelajaran berbasis kompetensi pelaksanaan adalah evaluasi

pembelajaran berbasis kompetensi. Pembelajaran merupakan sistem, terdapat tiga jenis evaluasi sesuai dengan sasaran evaluasi pembelajaran, yaitu evaluasi masukan, proses dan keluaran. Evaluasi masukan pembelajaran menekankan pada kelengkapan sarana dan prasarana pembelajaran, materi pembelajaran, serta strategi pembelajaran. Evaluasi proses meliputi keefektifan strategi pembelajaran, media pembelajaran, serta minat belajar mahasiswa. Evaluasi hasil pembelajaran meliputi penguasaan kompetensi oleh setiap mahasiswa (Tim Pekerti-AA, 2017: 5).

Pelaksanaan evaluasi pembelajaran menekankan pada evaluasi proses pembelajaran dan evaluasi hasil belajar. Kedua jenis evaluasi tersebut merupakan komponen sistem pembelajaran yang sangat penting yang dapat dipergunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelaksanaan dan hasil pembelajaran. Selanjutnya digunakan sebagai bahan dan dasar peningkatan kualitas proses pembelajaran menuju ke perbaikan kualitas hasil pembelajaran (Tim Pekerti-AA, 2017: 6). Kualitas pembelajaran berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kepuasan menurut Kotler adalah hasil akhir yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan performa yang didapatkan dari suatu pelayanan jasa.

Proses pembelajaran bukan hanya diartikan sebagai hubungan antara anak didik dan pendidik, melainkan pula hubungan penerima jasa dengan pemberi jasa, Deswindi, (2015: 3) menyebutkan terdapat empat jenis pelanggan dalam pendidikan tinggi, yaitu: pelanggan internal akademik, pelanggan internal administratif, pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak

langsung. Mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik dan administratif dalam lingkungan pendidikan tinggi. Tingkat kepuasan yang diukur untuk mengetahui kualitas pembelajaran adalah tingkat kepuasan mahasiswa.

Kepuasan dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan pelayanan jasa pendidikan (Margono, 2015:9). Model kualitas jasa yang sering digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa adalah model *servQual* (*service quality*). Model ini terdiri dari lima dimensi pelayanan jasa, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Tjiptono, 2014: 55).

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, 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)

Penelitian ini dilkakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang yaitu salah satu sekolah tinggi yang ada dikota

Palembang dengan akreditasi B, yang juga terkena dampak dari Pandemi Covid-19, Suasana pembelajaran di seluruh lembaga pendidikan, termasuk Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang dalam satu tahun 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.

Fenomena yang terjadi akibat dari Covid-19 di lembaga pendidikan berdampak pada proses pembelajaran sehingga 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 (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.

Berdasarkan hasil pra survey penulis menemukan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa pada saat belajar *online*. Salah satunya adalah tidak efektif dalam memberikan materi, materi yang diberikan kurang jelas dan juga tidak diberi keringanan bagi siswa yang mengalami gangguan sinyal/sinyal lemah. Berdasarkan fenomena pra survey yang dilakukan oleh penulis, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang kurang puas dengan sistem pembelajaran yang ada sekarang. Adapun alasan ketidakpuasan tersebut adalah;

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

2. Kurang 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.

Dampak yang dirasakan secara langsung oleh mahasiswa adalah metode pembelajaran yang menggunakan jaringan internet dapat mengakibatkan biaya pengeluaran pulsa internet meningkat dari sebelumnya, sulitnya berinteraksi kepada dosen ketika mereka dihadapkan dengan materi yang belum mereka pahami dan selama masa pembelajaran dalam jaringan (daring) terjadi komunikasi satu arah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang perbedaan kepuasan belajar mahasiswa sebelum dan sesudah pandemi covid-19. Sehingga pada penelitian ini peneliti mengambil judul “**Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum Dan Selama masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Semester 6 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara)**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu, Apakah terdapat **Perbedaan Kepuasan Belajar Mahasiswa Sebelum Dan Selama masa Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Semester 6 Di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara?**

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Perbedaan kepuasan belajar mahasiswa sebelum dan selama masa pandemi covid-19 pada mahasiswa semester 6 di sekolah tinggi ilmu administrasi satya negara.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan hasil-hasil yang didapat akan ada manfaatnya bagi :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan kepuasan belajar mahasiswa sebelum dan sesudah pandemi covid-19 pada sekolah tinggi ilmu administrasi satya negara.
2. Sebagai sumbangan bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara untuk lebih memperhatikan kepuasan belajar mahasiswa dalam pengembangan sumber daya manusia melalui kepuasan belajar benar-benar ditingkatkan dan pedoman untuk menyusun rencana pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia.
3. Secara teoritis :
 - a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan bidang Manajemen yang terkait dengan masalah kepuasan belajar mahasiswa dimasa pandemi covid-19.
 - b. Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi pihak yang ingin melakukan kajian lebih lanjut.

- c. Bagi almamater hasil dari penelitian ini di harapkan menjadi dokumen akademik serta dapat digunakan untuk menambah informasi dan refrensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Susanto. 2014. Teori Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Alma, B. 2015. Manajemen SDM dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung.
- Andi Supangat. 2011. Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametik, Jakarta: Kencana penada media group.
- Anwar Sanusi, 2017, Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat, Jakarta
- Aziz, Hidayat. 2017. Metode penelitian dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Deswindi, Leli. 2015. Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran E-Learning pada Universitas Bunda Mulia. Business & Management Journal Bunda Mulia. Vol. 5. No. 1. 1 – 14.
- Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: CV Andi.
- Haryadi Sarjono, 2017. Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen. Management Department, School Of Business Management, Binus University
- Jutami, Sri. 2017. Panduan Penyusunan Silabus dan Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran. Surakarta: TIM PEKERTI-AA PPSP LPP Universitas Sebelas Maret.
- Margono, 2015, Metodologi Penelitian Pendidikan, Jakarta :Rineka Cipta
- Nenden Anggi Rustami. 2016, Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia
- 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)
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2017. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan, Sunarto. 2016. Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4 Bandung: Alfabeta.

- Sopiatin, Popi. 2012. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugito, H. 2018. Mengukur Kepuasan Pelanggan. (On-line). www.eprints.qut.
- Sugiyono. 2013, Metode Penelitian. CV. Alfabeta. Bandung
- Suharno dan Ana Retnoningsih. 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang: CV. Widya Karya
- Suliyanto. 2018. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Supranto, J, 2013, Analisis Multivariat: Arti dan interpretasi, Jakarta, PT. Rineka Cipta
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Widarti, Ari, I. A Eka Padmiari,. & Ketuk Lilik Arwati. 2018. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Jurusan Gizi Poltekkes Depkes Denpasar. Jurnal Skala Husada. Vol.5. No.2. 163 – 167.
- Wijaya, F. J. & Sutanto, E. M. 2014. Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja karyawan terhadap organizational citizenship behavior di PT XYZ Surabaya. Agora. Vol.2, no. 2