

Uji Model SerQual pada Perguruan Tinggi: Survey Empiris Mutu Layanan dan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

Dandang Setyawanti^{1*}, Anis Marjukah², Abdul Haris³, M Suranto⁴, Agung Nugroho Jati⁵, M Pujo Darmo⁶

^{1*,5}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

^{2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

⁴Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Widya Dharma Klaten

⁶Program Studi PPKN, FKIP Universitas Widya Dharma Klaten

Email: dsetyawanti@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the students' Faculty of Economics Universitas Widya Dharma satisfaction index by analyzing the gaps in each element of service. The research method is quantitative with the test of gap between expectation and perception of service quality. The respondents were 170 students in the three study programs with purposive sampling technique. The quantitative test was conducted in the form of validity test, item reliability, and Servqual gap test. The research finding shows that all dimensions have a gap value with the largest gap value in the physical evidence dimension. Lecturers and education staff in Economics Faculty Unwidha must be able to improve the service quality with the priority improvements starting from the largest gap value so the students' satisfaction is created

Keywords: Satisfaction Index, Servqual, Learning Service, Covid-19 Pandemic

Abstrak

Tujuan penelitian menganalisis model indek kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha dari mutu layanan pembelajaran daring dengan menganalisis kesenjangan setiap unsur layanan. Metode riset digunakan berupa riset kuantitatif uji gap/ kesenjangan antara harapan dan persepsi mutu layanan. Responden dalam riset sebanyak 170 orang mahasiswa di tiga program studi. Teknik sampling dilakukan secara *purposive sampling*. Uji kuantitatif dalam riset berupa uji validitas, reliabilitas butir instrumen, uji kesenjangan model Servqual. Temuan riset diperoleh hasil semua dimensi yang diuji masih memiliki nilai kesenjangan dengan nilai terbesar pada dimensi bukti fisik. Pihak dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Ekonomi Unwidha harus mampu memperbaiki kualitas layanan dengan prioritas perbaikan diawali pada nilai kesenjangan terbesar berturut turut pada nilai negatif selanjutnya sehingga

Kata Kunci: Indeks Kepuasan, Servqual, Pembelajaran, Pandemi Covid-19

1. PENDAHULUAN

Ancaman nyata harus dihadapi Indonesia saat ini dengan terlampaui jumlah penduduk terinfeksi Covid-19 sebesar satu juta kasus, sehingga Indonesia masuk kategori 20 besar negara di dunia dimana masyarakatnya terkonfirmasi virus (Kompas.com, 2021). Walaupun kegiatan vaksinasi sudah dimulai sejak awal bulan Januari 2021, pada masa sekarang muncul kejadian pasca lebaran 2021 dengan jumlah pasien baru terkonfirmasi terus bertambah. Hal ini bisa terjadi dengan munculnya mutasi varian baru virus Covid-19 dari India di Kota Kudus dan Cilacap. Kemendikbud RI mengambil langkah cepat demi keselamatan, kesehatan peserta didik sehingga sampai saat ini masih meniadakan pembelajaran tatap muka di institusi sekolah dan universitas (Kemendikbud, 2020). Kondisi kesiapan masing masing Perguruan Tinggi Swasta berbeda terkait kesiapan infrastruktur penunjang dalam memulai model pembelajaran baru.

Kebijakan Pemerintah tersebut membuat sekolah maupun Perguruan Tinggi harus mampu beradaptasi melaksanakan pembelajaran baru jarak jauh atau daring. Meskipun mengalami berbagai kendala, semangat mengajar dosen harus terus diupayakan. Berbasis kondisi di lapangan saat ini, bisa diakui bahwa model pembelajaran secara daring belum bisa dilaksanakan secara massal di kluster Perguruan Tinggi swasta kelas menengah dan bawah dan belum teruji secara efektif dan efisien. Dituntut adanya inovasi, kemampuan adaptasi dosen dalam melaksanakan pembelajaran daring pada masa sekarang dan mendatang. Pembelajaran secara daring pada saat ini bisa menjadi keniscayaan untuk memasuki era kenormalan baru di masa mendatang (Heryani, 2021)

Kenyataan pada saat ini di beberapa Perguruan Tinggi Swasta menengah bawah masih banyak ditemui kendala mutu layanan dalam melayani mahasiswa terutama pada model pembelajaran daring. Banyaknya kendala mutu layanan pembelajaran di PT Swasta karena terbatasnya infrastruktur pembelajaran modern bagi PTS kluster bawah selama pandemi Covid-19 menjadikan riset kepuasan mahasiswa sangat penting untuk diteliti. Sumber pendapatan PTS terbesar berasal dari SPP mahasiswa. Berkurangnya mutu layanan berakibat menurunnya citra mutu PTS yang bermuara berkurangnya jumlah mahasiswa penmaru di masa mendatang yang dapat mengganggu operasional kegiatan PTS. Dari persoalan pada latar belakang masalah perlu dilakukan pengukuran mutu layanan pembelajaran daring terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha. Rumusan masalah yang diajukan dalam riset *“Apakah layanan pembelajaran daring yang diterima mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha selama pandemi Covid-19 belum memuaskan ?”*

2. KAJIAN TEORI

Konsep servqual

Riset yang meneliti pengukuran kepuasan konsumen atas dimensi kualitas telah banyak dilakukan oleh peneliti seperti Gronroos (2004) yang meneliti dimensi mutu meliputi profesionalisme dan ketrampilan, sikap, perilaku, aksesibilitas, reliabilitas, *trustworthiness*, *recovery*, reputasi, kredibilitas dan *servicecape*. Brady dan Cronin (2001) meneliti dimensi kualitas pembelajaran antara lain dari kualitas interaksi pembelajaran, kualitas lingkungan fisik kegiatan pembelajaran dan kualitas hasil pembelajaran. Penelitian Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) sangat populer dimana meneliti kualitas layanan pada lima dimensi utama meliputi dimensi reliabilitas, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti fisik.

Lima dimensi mutu layanan pembelajaran menurut Parasuraman *et al.* antara lain pada dimensi bukti fisik, dimensi ini menekankan pada mutu penampilan fisik pembelajaran secara kasat mata, seperti perlengkapan dosen, sarana dan prasarana pembelajaran, laboratorium, LCD, AC di ruang kelas, kapasitas *bandwidth* internet untuk

pembelajaran daring, laptop dan paket data selama kegiatan pembelajaran di era pandemi Covid-19

Dimensi *Reliability*, dimensi ini menguji kemampuan dosen dan staf pembelajaran dalam memberikan kegiatan pelayanan kepada mahasiswa sesuai janji. Penyelesaian keluhan terhadap mahasiswa selama proses pembelajaran daring dilakukan secara cepat dan efisien seperti dalam brosur penmaru, spanduk, promosi melalui media sosial yang dilaksanakan universitas apakah benar sesuai yang tertera di berbagai media tersebut

Dimensi *Responsiveness*, dimensi ini mengukur keinginan, respon, niatan untuk membantu mahasiswa dalam memberikan layanan pembelajaran daring sebaik mungkin. Ketika mahasiswa mengalami kesulitan pembelajaran di era pandemi Covid-19 dalam model pembelajaran daring, bagaimana kemampuan daya tanggap dosen, tenaga kependidikan fakultas dalam memberi solusi dari permasalahan yang dialami mahasiswa

Dimensi *Assurance*, adalah pengetahuan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan dalam memberikan layanan secara profesional. sehingga dalam kondisi pandemi apa yang mereka janjikan sesuai dengan kenyataan. Pemenuhan janji ini bisa menumbuhkan rasa percaya mahasiswa pada institusi.

Dimensi *Empati*, dimensi ini merupakan perhatian yang baik pelaku institusi fakultas kepada mahasiswa. Dimensi ini bisa dilakukan analogi semisal perasaan apabila pengelola fakultas berperan seolah sebagai mahasiswa yang membutuhkan pelayanan

Konsep *Servqual* berpijak pada suatu model yang dikenal sebagai *Conceptual Model of Service Quality* yaitu mengukur kesenjangan yang bisa muncul. Konsep ini meneliti pada lima kesenjangan serta kesenjangan kelima antara pihak pemberi layanan di fakultas dan mahasiswa bisa menjadi titik awal untuk memperbaiki kesenjangan pada tahap selanjutnya.

Studi awal penelitian terkait Servqual di PT

Dari beberapa literatur diperoleh pijakan konsep untuk mengukur mutu layanan institusi pendidikan tinggi menggunakan dengan menggunakan *Servqual Scale* yang bisa digunakan dalam beberapa kondisi. Beberapa item pertanyaan dalam peubah mutu layanan dapat disesuaikan sesuai dengan penerapan serta tujuan riset yang ingin dicapai. Hennig-Thurau *et al.*, (2001) meneliti penilaian mahasiswa terhadap mutu layanan jasa pendidikan tinggi terdapat beberapa aspek: (a) struktur berupa fasilitas fisik pembelajaran, kompetensi dosen dan tenaga akademik, (b) proses yaitu berupa kegiatan administrasi akademik, kualitas ujian *mid term*, ujian akhir semester serta ujian pembelajaran dalam bentuk praktikum dan kepedulian tenaga akademik terhadap masalah mahasiswa, (c) pembelajaran meliputi evaluasi mahasiswa terhadap manfaat model pembelajaran yang diterapkan untuk menghadapi tantangan di masa mendatang.

Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting bagi insititusi pendidikan tinggi. Sebagai suatu entitas organisasi, Perguruan Tinggi Swasta wajib untuk selalu mengedepankan mutu layanan prima sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan. Kompetisi antar perguruan tinggi di Indonesia saat ini semakin ketat serta konsumen semakin percaya pada institusi Perguruan Tinggi yang mampu dan siap dalam menghadapi perubahan tantangan teknologi pembelajaran (UII, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode survei digunakan dalam riset untuk menggali informasi mendalam secara langsung kepada mahasiswa penerima layanan pembelajaran daring melalui kuesioner. Metode survei merupakan metode riset dengan mengambil sampel riset dari populasi melalui kuesioner sebagai instrumen utama (Singarimbun dan Effendi, 1989).

Data riset yang diperlukan

Data utama diperlukan dalam riset yang merupakan data yang diambil dari responden secara langsung. Dalam kegiatan ini sejumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha yang menerima layanan pembelajaran daring selama pandemi Covid-19 diambil sebagai responden sehingga bisa diperoleh informasi kepuasan maupun ketidakpuasan dari mutu layanan pembelajaran yang telah dirasakan. Data tambahan digunakan dalam riset dimana data ini diperoleh dari pencarian informasi publikasi jurnal melalui internet dan sumber lain yang relevan dengan kegiatan riset.

Teknik Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner dilakukan secara non-acak kepada responden mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha di tiga prodi untuk mengetahui konfirmasi kepuasan maupun ketidakpuasan dari mutu layanan pembelajaran daring selama pandemi Covid-19. Penelusuran studi pustaka lanjutan dilakukan untuk memperoleh informasi baru selama analisis dan pelaporan akhir kegiatan riset.

Metode Sampling

Populasi merupakan seluruh obyek yang ingin diteliti. Populasi dalam riset adalah semua mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha yang bisa merasakan mutu layanan pembelajaran daring selama pandemi Covid-19 di tahun 2020 sd 2021. Mahasiswa yang diambil sebagai sampel riset ini sejumlah 170 responden secara *purposive sampling* secara *snow- ball*. Data diambil pada bulan November 2021

Analisis Data

Uji Kuantitatif yang dilakukan dalam kegiatan riset meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen serta uji konfirmasi model matematis *Importance ServQual* untuk menarik suatu simpulan mutu layanan yang dirasakan mahasiswa selama pembelajaran model daring.

Metode Analisis Data

Uji Validitas serta Reliabilitas instrumen

Uji validitas dilakukan dalam riset untuk mengukur kemampuan kuesioner menjalankan fungsinya dalam arti instrumen dalam kuesioner mampu mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur (sahih). Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah instrumen dalam kuesioner bisa menggambarkan adanya konsistensi, keajegan (Sekaran, 2007). Uji validitas menggunakan korelasi *pearson product moment* serta dilakukan koreksi melalui uji *part whole* (Santoso, 2007). Dalam uji reliabilitas digunakan model Hoyt. Alat bantu pemrograman statistik digunakan program SPSS 21.

Uji Konfirmasi Mahasiswa terhadap mutu layanan pembelajaran

Uji konfirmasi mutu layanan dilakukan dengan menggunakan uji kesenjangan model *Importance ServQual* (Cronin & Taylor, 2002): $I_{kj} = \sum (P_{ij} - E_{ij})$, dimana I_{kj} adalah konfirmasi kepuasan atau ketidakpuasan, P_{ij} adalah persepsi terhadap mutu layanan yang dirasakan sedangkan E_{ij} adalah harapan dari mutu layanan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, akhirnya digunakan sampel sebanyak 170 responden. Responden merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha. Karakteristik subyek yang diteliti dalam penelitian adalah responden dewasa, dengan alasan subyek masih dapat merasakan dan menilai tentang kualitas pelayanan, selain itu subyek yang diteliti memiliki pemahaman sempurna, dalam menilai bagaimana kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Unwidha Klaten dalam melaksanakan pembelajaran dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut.

Agar penelitian berhasil secara optimal, peneliti mengadakan kegiatan pra survei serta studi pustaka. Dari hasil pra-survei diperoleh atribut-atribut yang kemudian dapat dikategorikan dalam 15 dimensi kualitas pelayanan dimana 4 item dimensi *Tangibles*, 2 item dimensi *Reliability*, 3 item dimensi *Responsiveness*, 3 item dimensi *Assurance* serta 3 item dimensi *Empathy*. Kelima dimensi tersebut kemudian disusun menjadi pernyataan kuesioner yang mudah dipahami oleh mahasiswa.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Dalam penelitian ini diuji awal terhadap 30 jawaban responden mahasiswa tahap awal dengan hasil diurai tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar tabel Butir Sahih

Butir	Koef. Rpq	P	Status
E1	0.463	0.005	Sahih
E2	0.681	0.000	Sahih
E3	0.579	0.000	Sahih
E4	0.488	0.003	Sahih
E5	0.646	0.000	Sahih
E6	0.629	0.000	Sahih
E7	0.384	0.017	Sahih
E8	0.446	0.006	Sahih
E9	0.708	0.000	Sahih
E10	0.574	0.001	Sahih
E11	0.520	0.002	Sahih

E12	0.348	0.028	Sahih
E13	0.540	0.001	Sahih
E14	0.530	0.001	Sahih
E15	0.711	0.000	Sahih
PI	0.790	0.000	Sahih
P2	0,779	0.000	Sahih
P3	0.272	0.000	Sahih
P4	0.727	0.000	Sahih
P5	0.752	0.000	Sahih
P6	0.662	0.000	Sahih
P7	0.704	0.000	Sahih
P8	0.478	0.004	Sahih
P9	0.747	0.000	Sahih
P10	0.763	0.000	Sahih
P11	0.710	0.000	Sahih
P12	0.670	0.000	Sahih
P13	0.659	0.000	Sahih
P14	0.788	0.000	Sahih
P15	0.683	0.000	Sahih

Hasil uji validitas terhadap atribut kusioner dalam tabel diatas terlihat bahwa semua butir sah

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas butir digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang sama atau konsiten jika dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Uji ini dilakukan faktor demi faktor, sebanyak faktor dalam kuesioner. Pendekatan yang dilakukan dalam uji reliabilitas ini adalah teknik *Hoyt*, dengan pertimbangan tingkat keluwesan penerapannya yang tinggi. Teknik ini hanya mensyaratkan bahwa semua butir mengukur hal sama (univokal). Uji reliabilitas *Hoyt* hanya boleh digunakan untuk menguji keandalan intra faktor (Sutrisno Hadi, 1991)

Dari hasil penelitian didapat hasil uji reliabilitas diurai tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Faktor	Rtt	P	Status
Harapan	0.870	0.000	Andal
Kinerja layanan	0.939	0.000	Andal

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa semua item pada kedua faktor lulus uji validitas adalah reliabel. Untuk dapat dikatakan reliabel, nilai Rtt suatu alat ukur harus lebih besar dari nilai r tabel. Dari tabel diatas disimpulkan bahwa ke-15 item pernyataan dalam kuesioner adalah andal, sehingga dapat digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Analisis ServQual

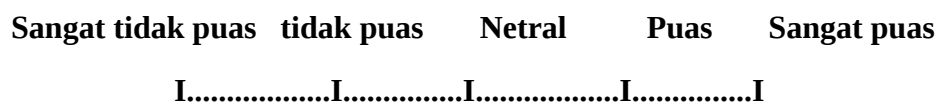
Untuk menganalisis tingkat konfirmasi masyarakat, dalam penelitian ini digunakan rumus *Weighted Servqual* (Cronin & Taylor, 1992). Rumus ini digunakan untuk menghitung secara kuantitatif kesenjangan (gap) antara kualitas yang diharapkan masyarakat dengan kualitas yang sesungguhnya dirasakan oleh masyarakat tersebut, adapun rumus tersebut sebagai berikut :

$$I_{kj} = \sum I_{ij}(P_{ij} - E_{ij})$$

Kuantifikasi total rerata nilai konfirmasi dari mutu layanan pembelajaran daring diperoleh angka sebesar – 112.35 poin. Nilai konfirmasi maksimum atau minimum dengan jumlah responden mahasiswa sebanyak 170 bisa dicapai dengan mengalikan 4 poin sehingga diperoleh $I_{kj} \text{ maximal} = 680$ poin serta $I_{kj} \text{ minimal} = - 680$ poin

Nilai konfirmasi maksimum dicapai dengan asumsi bahwa mahasiswa memiliki harapan minimum terhadap kualitas layanan yang diterima dan merasakan kinerja aktual maksimum terhadap kualitas layanan yang dirasakan. Sebaliknya, nilai konfirmasi minimal dicapai dengan asumsi mahasiswa memiliki harapan maksimum terhadap kualitas layanan pembelajaran daring yang diterima, tetapi kenyataannya mereka merasakan kinerja pembelajaran daring aktual minimal atas kualitas layanan yang diterima.

Uji kuantitatif riset menjelaskan nilai konfirmasi mutu layanan pembelajaran daring yang diterima dengan sampel sejumlah 170 mahasiswa di Fakultas Ekonomi Unwidha memiliki interval jarak sejumlah 1360 poin, angka tersebut selanjutnya dilakukan pembagian dalam 4 skala tingkat konfirmasi dengan nilai tengah netral: *sangat tidak puas*, *tidak puas*, *puas* dan *sangat puas* menurut preferensi mahasiswa. Dari uji kuantitatif diperoleh nilai interval *range* sejumlah 340 poin. Gambar 1 menjelaskan kuantifikasi uji konfirmasi rerata mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha terhadap mutu layanan pembelajaran daring selama pandemi Covid-19 diurai gambar 1 sebagai berikut:



-680 -340 0 340 680

Rerata konfirmasi dari mutu layanan pembelajaran (- 112.35 poin)

Gambar 1 Rerata konfirmasi mahasiswa dari mutu layanan
(Sumber: data primer 2021)

Dari informasi diatas dapat dijelaskan rerata nilai konfirmasi mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha terhadap mutu pembelajaran daring sebesar – 112.35 poin berada pada kategori *tidak puas*. Nilai tersebut berada di sisi kiri garis dari poin netral (0) sehingga dinyatakan mutu layanan civitas akademika di Fakultas Ekonomi Unwidha rata- rata belum memuaskan mahasiswa.

Setelah melihat analisis konfirmasi masyarakat secara menyeluruh, berikut ini disajikan tabel analisis tingkat konfirmasi terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing dimensi terhadap kualitas pembelajaran di Fakultas Ekonomi Unwidha diurai di tabel 3.

Tabel 2 Gap konfirmasi per dimensi

Dimensi	Konfirmasi
Bukti fisik	-210.27
Empati	-160.36
Jaminan	-90.50
Keandalan	-60
Daya tanggap	-40.5

Dari temuan data primer diperoleh dimensi bukti fisik memiliki nilai kesenjangan negatif terbesar senilai -210.27 poin secara berturut-turut diikuti empati sebesar -160.36 poin, jaminan sebesar -90.50 poin, dimensi keandalan sebesar – 60 poin dan terakhir dimensi daya tanggap – 40.5 poin. Dimensi bukti fisik berkaitan dengan kemampuan lembaga di Fakultas Ekonomi Unwidha menyediakan fasilitas pembelajaran daring secara kasat mata seperti perlengkapan fisik serta kemampuan dosen dalam mengajar secara daring, sarana dan prasarana pembelajaran daring, laboratorium, kapasitas *bandwith* internet untuk pembelajaran daring, laptop dan paket data. Dimensi yang memiliki nilai kesenjangan terbesar harus secepatnya dibenahi, selanjutnya perlu dilakukan pembenahan lanjut pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan kedua, ketiga dan seterusnya.

Temuan riset diatas sejalan dengan temuan (Irawati dan Jonatan, 2020) dimana selama dalam kondisi pandemi Covid-19 pembelajaran secara daring di Fakultas Teknik Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya tersebut ditemukan 17 atribut yang diukur kesemuanya masih memberikan nilai negatif. Kondisi ini terjadi karena model pembelajaran yang diwajibkan secara daring masih memberikan kelemahan pada mata

kuliah tertentu yang membutuhkan keterlibatan mahasiswa dalam mengembangkan dimensi konatif dan psikomotor .

Dampak perkuliahan daring saat kondisi pandemi Covid-19 juga masih memberikan berbagai permasalahan antara lain temuan Argaheni (2020) yang melakukan kajian meta analisis riset model pembelajaran menjelaskan bahwa pembelajaran daring memberikan kendala cenderung membingungkan mahasiswa, mahasiswa menjadi pasif, berkurang produktivitas dan kreatifitas sehingga menumpuk informasi pembelajaran yang kurang bermanfaat serta bisa terjadi peningkatan stress di kalangan mahasiswa

5. PENUTUP

Setelah dilakukan pembahasan dituangkan beberapa simpulan sebagai berikut :

Konfirmasi mutu layanan pembelajaran daring mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwidha selamapandemi Covid-19 masih memiliki nilai kesenjangan rata-rata minus 112.35 poin. Standar yang harus diperoleh untuk memperoleh kepuasan minimal yaitu apabila nilai uji konfirmasi harus memiliki poin sama dengan nol. Dari rerata uji kesenjangan diperoleh nilai ketidakpuasan mahasiswa sebesar 16 persen. Pengelola Fakultas Ekonomi Unwidha harus mampu menutup kekecewaan mahasiswa sebesar 16 persen untuk mencapai kepuasan minimal. Disini disimpulkan pengelola Fakultas belum mampu memberikan layanan yang memuaskan kepada mahasiswa.

Uji kuantitatif data primer diperoleh dimensi bukti fisik memiliki nilai kesenjangan terbesar senilai -210.27 poin berturut-turut diikuti empati sebesar -160.36 poin, jaminan sebesar -90.50 poin, dimensi keandalan sebesar - 60 poin dan terakhir dimensi daya tanggap memiliki kesenjangan - 40.5 poin. Berbasis uji konfirmasi, pihak Fakultas Ekonomi Unwidha dalam meningkatkan mutu layanan pembelajaran daring harus memprioritaskan perbaikan pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan terbesar dilanjutkan perbaikan pada tahap nilai kesenjangan berikutnya. Nilai konfirmasi kepuasan mahasiswa negatif menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi Unwidha belum mampu memberikan mutu layanan pembelajaran daring yang memuaskan sesuai harapan mahasiswa pada kondisi pandemi Covid-19.

Rekomendasi

Pihak pengelola fakultas harus terus berbenah untuk mengembangkan infrastruktur pembelajaran daring serta mengembangkan ketrampilan dosen untuk terampil dalam praktek pembelajaran modern. Survey mutu layanan pembelajaran harus terus dilaksanakan secara periodik. Kondisi *recovery* akibat pandemi Covid-19 diprediksi masih relatif lama karena belum tercapai kekebalan komunitas melalui vaksinasi massal dan munculnya berbagai mutasi baru varian virus Covid-19 sehingga pemulihan ekonomi diperkirakan juga akan melambat. Untuk model pembelajaran di masa mendatang, inovasi model pembelajaran daring pendidikan tinggi bisa menjadi model inovasi pembelajaran wajib di era kenormalan baru untuk mencapai daya saing prima institusi Universitas. PTS besar seperti Universitas Telkom dan Universitas Binus merupakan dua perguruan tinggi swasta unggulan di Indonesia saat ini semakin diminati masyarakat karena menorehkan prestasi inovasi pembelajaran teknologi tinggi di Indonesia

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Pusat Penelitian Universitas Widya Dharma Klaten atas fasilitasi skim penelitian internal Prodi di tahun 2021 dan publikasi PPM 2022.

DAFTAR RUJUKAN

- Argaheni, N.B. (2020). Sistematis review: Dampak Perkuliahan daring Saat Pandemi Covid-19 Terhadap Mahasiswa Indonesia. *Placentum: Jurnal Ilmiah kesehatan dan Aplikasinya*, Vol 8(2), 99-108
- Brady, M.K., Cronin, J.J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol 65, 34-49
- Cooper, D.R., Schindler. (2012). *Business Research Method*. 8th ed. New York: Mc. Graw Hill
- Cronin, J.J., Taylor, S.A. (2002). Measuring Service Quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, vol 6, 55-68
- Gronroos. (2004). A Service Quality Model and its Marketing Implication. *Europe Journal Marketing*, 18 (4), 36-44
- Hair J.F., Anderson, R.E., Tatham, R. L., Black, W. C. (2018). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Heryani, (2021) Sekolah Pasca vaksinasi. *Opini.*, Bandung: Harian Pikiran Rakyat, 25 Januari 2021 hal 11
- Irawati, D.Y., Jonatan. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, Vol 9 No 2 , 135-165
- Kemendikbud. (2020). Panduan penyelenggaraan Pembelajaran Semester Gasal 2020/2021 di Perguruan Tinggi. Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan Dirjen Dikti Kemendikbud RI
- Kotler, P. (2019). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control 13th Ed*. New Jersey: Prentice Hall
- Kompas.com .(2021) Tembus Lebih dari 1 juta Kasus Covid-19. Indonesia Masuk 20 Besar di Dunia?. *artikel*, 27 Januari 2021
- Parasuraman, A., Zeithamal, V., Berry, L. (1998). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall) pp 41-50
- Santoso, S. (2007). *SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media.
- Sekaran, U. (2007), *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*, 5nd ed. John Willey & Sons, Inc.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (1989), *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : LP3ES
- Thurau, T.H., Langer, M.F., Hansen, U. (2001). Modelling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on The Concept of Relationship Quality. *Journal of Service Research*. Vol 3(4), 331-344
- Universitas Islam Indonesia. (2020). Strategi Keberlanjutan Perguruan Tinggi Swasta. *Artikel*. 30 Desember 2020

Zeithaml, V.A, Parasuraman, A.,Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY: The Free Press