



Layanan Perkuliahan Jarak Jauh (PJJ)/ Daring Hubungannya dengan Kepuasan Pengguna di UPN Veteran Jakarta

Diana Triwardhani, Yulinar
FEB UPN Veteran Jakarta

Corresponding Author : dient_upn@yahoo.com

Receive: 05/08/2021	Accepted: 21/12/2021	Published: 01/03/2022
---------------------	----------------------	-----------------------

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini buat mengetahui layanan Perkuliahan Jarak Jauh (PJJ) terhadap kepuasan pengguna yang ada di UPN Veteran Jakarta, menggunakan sampel dosen tetap dan mahasiswa yang ada pada UPN Veteran Jakarta berasal 7 Fakultas, targetnya 200 responden, hanya terjaring sebanyak 138 orang, pengambilan data memakai *google form*, penelitian ini dilakukan menggunakan metoda naratif kuantitatif, serta hasilnya terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.

Keyword: *layanan, kepuasan, dosen serta mahasiswa*

Abstract

The purpose of this take a look at changed into to look Distance Lecture (PJJ) offerings on person satisfaction at UPNVJ, with a pattern of everlasting teachers and college students at UPNVJ from 7 schools, the goal turned into 200 respondents, simplest 138 humans had been netted, taking records the use of *google. form*, this study become performed with a quantitative descriptive approach, and the result is that there's a courting between service best and consumer delight.

Keywords: *service, satisfaction, lecturers and students*

PENDAHULUAN

Adanya wabah virus corona berakibat pada segala bidang kehidupan di hampir semua Negara, karena wabah ini menyerang tidak pandang bulu, mau Negara kaya, Negara miskin, Negara maju maupun Negara berkembang, semuanya terkena dengan virus corona atau dikenalnya juga dengan sebutan covid 19, termasuk Indonesia yang tengah diserang virus selama beberapa waktu terakhir.

Penularan virus corona dapat terjalin lewat bermacam perihal sebagai berikut: " *Droplets* ataupun tetesan cairan yang berasal dari batuk serta bersin Kontak individu semacam memegang serta berjabat tangan Memegang barang ataupun permukaan dengan virus di atasnya, setelah itu memegang mulut, hidung, ataupun mata saat sebelum cuci tangan Kontaminasi tinja(tidak sering terjalin) Suatu riset terkini menampilkan kemampuan penularannya lewat hawa. Kala seorang batuk ataupun bersin serta menghasilkan cairan memiliki virus, berpotensi hendak menyebar ke hawa serta dapat langsung masuk ke badan orang lain bila terletak dalam posisi bersebelahan." kata Kepala Unit Penyakit *Emerging serta Zoonosis World Health Organization* Dokter Maria Van Kerkhove, dikutip dari CNBC.

Guna menghindari penyebaran virus ini maka sebagian maklumatpun dikeluarkan. Terdapat satu isi *policy* yang pemerintah keluarkan pemerintah ialah buat menunda segala aktivitas belajar mengajar serta yang bukan kegiatan belajar mengajar setidaknya sebagian minggu kedepannya. Perihal keadaan yang dimaksud buat menanggapi kegalauan dari para orang tua yang takut ketika putra putrinya hendak terpapar wabah corona 19 bila melaksanakan aktivitas yang bersentuhan dengan banyak orang, hingga kebijakan jaga jarak serta kepatuhan menjaga kebersihan jadi opsi paling baik, banyak orang yang WFH atau *Work Form Home* dimana seluruh orang dari pekerja, mahasiswa hingga murid sekolah dasar juga melaksanakan seluruhnya dengan daring(*online*). Oleh sebab itu, sebagian besar universitas juga memberlakukan sistem kuliah daring(*online*), tidak terkecuali Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta(UPNVJ) kampus bela negara yang berwacana keilmuan serta bela negeri dengan jumlah mahasiswa mendekati 11. 000 orang. Tujuannya supaya mahasiswa senantiasa bisa melaksanakan aktivitas perkuliahan walaupun tidak bertatap muka langsung dengan dosen pengampu sehingga sela waktu waktu sepanjang sebagian minggu bisa dimanfaatkan secara

optimal. Tetapi butuh diingat kalau tujuan pendidikan merupakan mentransfer ilmu dari dosen ke mahasiswa sehingga mahasiswa menguasai apa yang diberikan oleh dosen, yang semula tidak ketahui jadi ketahui.

E- learning yakni cara belajar yang membolehkan para dosen memberi kuliah untuk mahasiswanya terserah kesepakatan antara dosen dan mahasiswa. Begitupun , mahasiswa akan mendapatkan ilmu pengetahuannya yang lebih leluasa oleh karena dengan teknologi daring bahan untuk kuliah bisa di unduh setiap waktu, di masa saja. Menurut Panen(2016) belajar daring mempunyai kelebihan dibanding belajar biasa sebab ada suasana baru ketika terjadinya pembelajaran dan hal ini yang membedakan dengan cara belajar langsung. Strategi ini dapat dipakai untuk melaksanakan kegiatan perkuliahan jarak jauh(daring) maupun juga dipakai untuk memenuhi cara metode pembelajaran langsung. Karena untuk sebagian studi yang sudah dicoba meyakinkan jika konsumsi teknik daring ketika kuliah dapat memberikan mutu yang baik dalam pengajaran dan pembelajaran di tingkat universitas (Ali dkk.), 2013; Fu, 2013; Nawaz dkk.), 2011; Noor- Ul- Amin, 2013; Reigeluth dkk.), 2008; Renes&Strange, 2011; Sarkar, 2012). Konsumsi tersebut membantu Fakultas dan Program Studi buat merancang program perkuliahan yang membuat dosen dan anak didiknya mempunyai lebih banyak waktu buat *sharing* serta membentuk pengetahuan(Kabir, 2012; Rienties& Townsend, 2012). Studi pula berkata jika konsumsi teknologi online dalam pengajaran dan pembelajaran membolehkan mahasiswa mendapatkan pengalaman pembelajaran yang lebih baik di kelas(Fu, 2013; Noor- Ul- Amin, 2013).

Tidak cuma itu e- learning ini dapat pula dengan nyata merubah pola dosen merancang dan membawakan cara memberikan kuliah(Rienties& Townsend, 2012; Snyder, 2003; Wright dkk.), 2013). TIK membolehkan para dosen mempraktikkan metode cara belajar lebih aktif dengan menggunakan tata cara pengajaran dan pembelajaran online, misalnya Learning Management Systems(Gabrielsson et al.), 2010). Pada sistem ini hendak terjalin pembelajaran kolaboratif(Kabir 2012; Lane, 2008). Tidak cuma itu dosen dan mahasiswa membolehkan buat bisa memperoleh informasi melalui berbagai sumber daring, semacam e- book, e- journal, dan sumber daring yang lain. Akibatnya

pengajar tidak menjadi pusat pemilik pengetahuan karena mahasiswa sangat dapat jadi buat mengumpulkan, menganalisa, dan terlebih menghasilkan informasi sendiri(Bates& Sangrà, 2011; Thomas, 2011).

Kala keadaan mengharuskan buat social distancing karena adanya covid 19 ini, dimana segala orang melakukan work from home sampai segala tatap muka pengajaran dicoba melalui daring, segala dosen, segala mata kuliah, segala mahasiswa melakukannya, mau tidak mau, karena keadaan memanglah harus semacam itu.

Pada realitasnya kala *e- learning* itu diberlakukan baik memakai aplikasi *e- learning* kampus, Google Meet, Zoom serta lain sebagainya, banyak keluhan dari mahasiswa, tidak seluruh dosen menguasai betul gimana serta apa yang dimaksudkan dengan kuliah *online*. Sementara itu yang dimaksudkan dengan sistem kuliah online sendiri ialah sistem perkuliahan yang menggunakan akses internet selaku alat pendidikan yang direncanakan serta disuguhkan dalam wujud materi perkuliahan, rekaman video, audio, ataupun karangan oleh pihak perguruan/ universitas(Wikipedia).

Banyak mahasiswa yang berkeluh kesah serta keberatan akan hal tersebut. Alasannya tidak sedikit hambatan yang mereka jumpai ketika menggunakan system daring, perkuliahan tatap muka secara langsung saja terkadang masih wajib memerlukan uraian ekstra, terlebih dengan terdapatnya kebijakan kuliah online mahasiswa dituntut buat belajar serta menguasai sendiri modul yang di informasikan. Tidak hanya itu salah satu yang jadi perkara pula ialah terpaut hambatan jaringan yang dirasakan mahasiswa. Banyak yang kesusahan mengakses baik tugas ataupun materi yang diberikan pula berakibat membebani mahasiswa paling utama untuk mereka yang terbatas akses internetnya.

Mahasiswa jadi tidak bebas dalam pendidikan sebab tidak terjalin komunikasi 2 arah antara mahasiswa dengan dosen. Belum lagi kala pengumpulan tugas secara *online* membuka kesempatan buat copy paste terus menjadi besar. Tidak hanya itu pula hambatan raga perbandingan membaca *softfile* serta *hardcopy* yang meletihkan. Dengan demikian pelayanan dari system pendidikan daring ini sangat berfungsi dalam memastikan kepuasan dari pengguna, sebab bagi Long Pham, dkk(2019) kalau dengan mutu layanan yang baik dari elearning yang dicoba sepanjang ini hingga hendak

mencuat kepuasan dari pengguna, dimana mutu layanan tersebut berbentuk mutu sistem dari elearningnya, mutu modul serta instruktornya dan mutu administrasi serta sokongan pelayanannya. Tidak hanya itu menurut Muhammad Bakrie dkk(2019) kalau mutu layanan di sesuatu institusi akademi besar mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Riset ini didukung oleh Mubbsher Munawar khan(2011) kalau mutu layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa, yang merumuskan kalau bila lembaga pembelajaran mau memuaskan siswanya, hingga penyediaan layanan yang lebih baik hendak jadi perlengkapan yang baik buat melaksanakannya. Begitu pula bagi María- Jesús Martínez- Argüelles and Josep- Maria Batalla- Busquets(2016) terdapat ikatan antara mutu layanan dengan kepuasan mahasiswa,

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi serta menganalisis penggunaan *e-learning* yang dilakukan oleh para dosen dan mahasiswa karena adanya pandemic covid 19 yang ada di lingkungan UPN Veteran Jakarta. Bagaimana layanan yang diberikan oleh aplikasi elearning menurut dosen dan mahasiswa akibat adanya covid 19? Apakah ada hubungannya terhadap kepuasan pengguna ? Adakah kesulitan-kesulitan yang dialami para dosen dan mahasiswa ketika menggunakan *e-learning* ? Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk mengevaluasi kegiatan belajar mengajar dosen dalam penggunaan *e-learning* sehingga untuk masa yang akan datang kegiatan belajar mengajar dosen dan mahasiswa dapat lebih baik lagi.

METODE

Metode yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode deskriptif dan asosiatif. Metode ini membolehkan pengamat membahas kisah nyata dan fakta mengenai fakta- kenyataan terpaut dengan konsumsi TIK, khususnya daring di Akademi Besar. Untuk Sugiyono(2015: 53),“ Studi deskriptif ialah studi yang dicoba buat mengidentifikasi adanya variabel mandiri, yaitu hanya pada satu variabel maupun lebih tidak menjadikan perbandingan maupun menghubungkan dengan variabel yang lain(variabel sendiri ialah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena bila variabel

independen tetap berpasangan dengan variabel dependen”.

Populasi dalam studi ini ialah dosen tetap UPN Veteran Jakarta yang terdiri dari 7 fakultas yakni Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Fakultas Ilmu Komputer (FIK), Fakultas Hukum (FH), Fakultas Kedokteran (FK), Fakultas Teknik (FT), serta Fakultas Ilmu Kesehatan (FISKES) yang berjumlah 441 orang (Informasi Kepeg UPNVJ) serta mahasiswa aktif yang terdapat di UPNVJ. Jumlah ilustrasi ditetapkan memakai rumus Slovin dengan tingkatan kesalahan toleransi sebesar 5%. Metode Pengambilan ilustrasi memakai Sederhana Random Sampling Proposional ataupun ilustrasi acak simpel proposional. Metode ini dicoba dengan metode mengambil ilustrasi tanpa mencermati strata dalam populasi.

Pengambilan informasi memakai kuesioner yang dibagikan ke tiap dosen di fakultas tiap-tiap dengan kuesioner ialah:

- Tentang demografi dari responden dan pemakaian *elearning*
 - Tentang layanan PJJ serta kepuasan pengguna
- Setelah itu dicoba uji *validitas* serta *reliabilitas* dengan memakai korelasi *product moment*. Kemudian untuk analisis data dibuat analisa informasi asosiatif memakai korelasi *product moment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini hasil dari penelitian ini adalah mentabulasi setelah sebelumnya mengumpulkan data kepada responden yang ada di UPNVJ yaitu dosen dan mahasiswa yang ada di 7 fakultas yaitu :

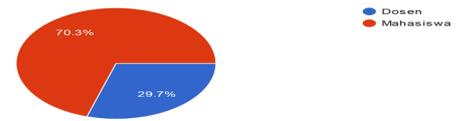
Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Kedokteran (FK), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisip), Fakultas Ilmu Komputer (FIK), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ilmu Kesehatan (Fiskes), Fakultas Hukum (FH).

Sebelumnya dilakukan uji kevalidan dan kesahihan dengan hasil sebagai berikut :

Kuesioner	Validitas	Reliabilitas
Kualitas layanan PJJ 14 butir	Semua butir diatas r 0,361	0,899
Kepuasan Pengguna 9 butir	Semua butir diatas r 0,361	0,896

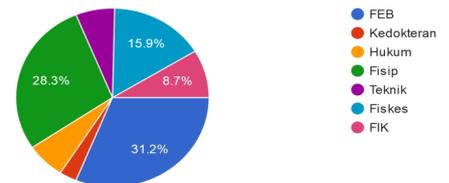
Data yang dikumpulkan dengan menyebarkan melalui *Google Form*, dan terkumpul sebanyak 138 responden dengan rincian responden sebagai berikut :

Apakah pekerjaan anda
138 responses



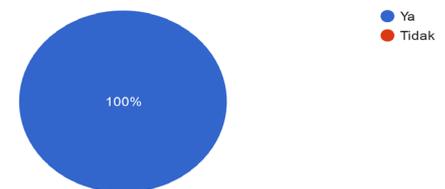
Sebanyak 97 orang mahasiswa (70,3%) dan 41 orang dosen (29,7%)

Fakultas
138 responses



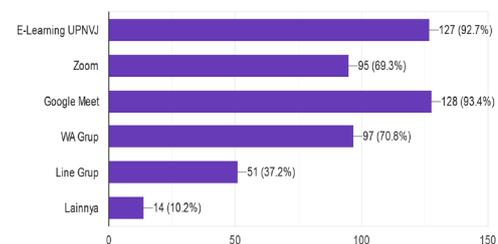
Yang paling banyak mengisi kuesioner adalah dari FEB sebanyak 31,2% atau 43 responden, lalu Fisip sebanyak 28,3% atau 39 responden, kemudian Fiskes sebanyak 15,9% atau 22 responden kemudian FIK sebanyak 8,7% atau 12 orang selebihnya adalah dari FK, FH dan FT.

Apakah anda melakukan PJJ ?
138 responses



Kadaan pandemic covid ini semua fakultas melakukan perkuliahan jarak jauh (PJJ) lalu media yang digunakan adalah sebagai berikut :

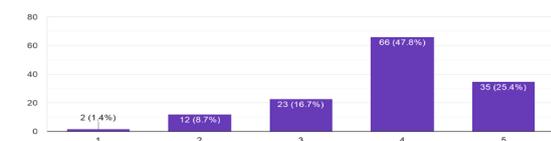
Media E-Learning yang anda gunakan
137 responses



Kemudian deskriptif data yang dapat dirangkum adalah sebagai berikut :

Sebesar 68 responden atau 47,8% menyatakan setuju bahwa dalam pjj dalam mengatur waktu sangat fleksibel dan 35 orang atau 25,4% menyatakan sangat setuju.

Fleksibilitas waktu terasa pada perkuliahan jarak jauh
138 responses



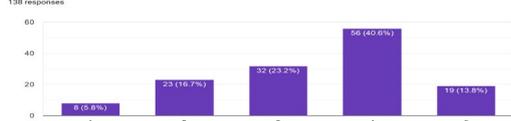
Selain itu tempat melakukan pjj pun dapat dilakukan dimana saja dengan pernyataan setuju sebesar 54 responden (39,1%) dan pernyataan sangat setuju sebanyak 51 orang responden (37%)

Tempat melakukan pjj dapat dilakukan dimana saja
138 responses



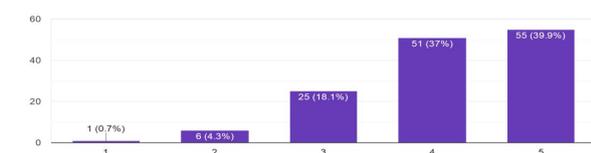
Kemudian jadwal kuliah juga dapat fleksibel dinyatakan setuju oleh 56 responden (40,6%) dan 19 orang yang menyatakan sangat setuju (13,8%).

Jadwal kuliah dapat fleksibel
138 responses



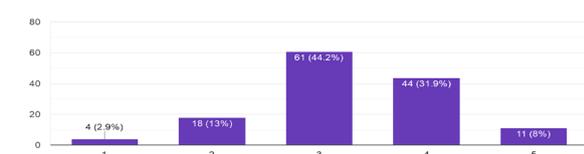
Dengan pjj maka situasi pandemi ini dapat diatasi dalam perkuliahan, sebanyak 55 orang (39,9%) yang menyatakan sangat setuju dan 51 orang yang menyatakan setuju (37%).

Adanya pandemi ini terbantu dengan pjj
138 responses



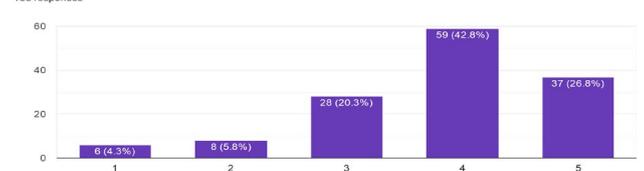
Kemudian untuk pernyataan tentang tanggapan ketika terjadi error pada aplikasi elearning terbanyak adalah pernyataan netral yaitu sebanyak 61 orang responden (44,2%), dan 44 orang responden menyatakan setuju (31,9%).

Ketika terjadi error pada system aplikasi e-learning ditanggapi dengan cepat
138 responses



Selanjutnya adalah pernyataan bahwa penggunaan elearning mudah adalah sebanyak 59 orang responden yang menyatakan setuju (42,8%) dan 37 orang resonden yang menyatakan sangat setuju (26,8%)

Penggunaan aplikasi elearning mudah
138 responses



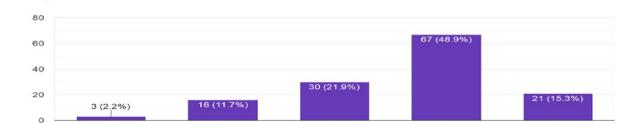
Kemudian untuk pernyataan tentang tanggapan terdapat panduan aplikasi elearning terbanyak adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 50 orang responden (36,2%), dan 45 orang responden menyatakan sangat setuju (32,6%).

Terdapat Panduan penggunaan aplikasi elearning.
138 responses



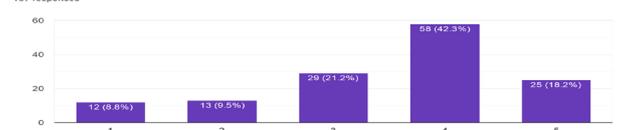
Selain itu ujian akhir dengan pjj tidak ada masalah dengan pernyataan setuju sebesar 67 responden (48,9%) dan pernyataan sangat setuju sebanyak 21 orang responden (15,3%)

Ujian Akhir saat Pjj tidak ada masalah
137 responses



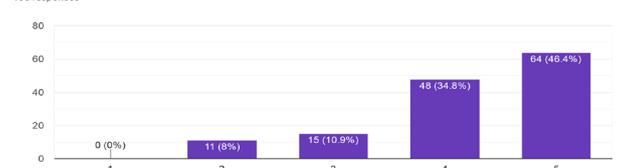
Kemudian untuk pernyataan tentang tanggapan proses akhir pjj akan sama dengan perkuliahan tatap muka terbanyak adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 58 orang responden (42,3%), dan 25 orang responden menyatakan sangat setuju (18,2%).

Proses nilai akhir pjj akan sama dengan perkuliahan tatap muka
137 responses



Selain itu pengertian antara dosen dan mahasiswa diperlukan ketika terjadi koneksi internet dengan pernyataan setuju sebesar 48 responden (34,8%) dan pernyataan sangat setuju sebanyak 64 orang responden (48,4%)

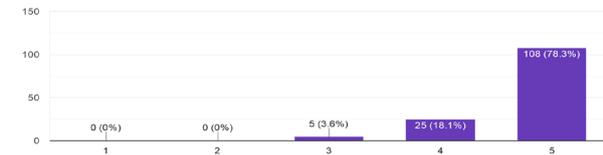
Pengertian antara dosen dan mahasiswa diperlukan ketika terjadi masalah koneksi internet
138 responses



Selanjutnya adalah pernyataan bahwa diperlukan kestabilan internet dalam pjj adalah sebanyak 108

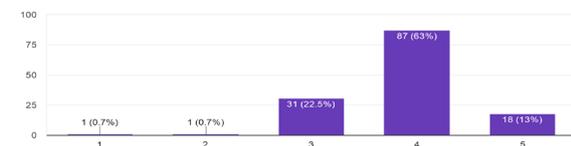
orang responden yang menyatakan sangat setuju (78,3%) dan 25 orang responden yang menyatakan sangat setuju (18,1%)

Diperlukan kestabilan internet dalam pjj
138 responses



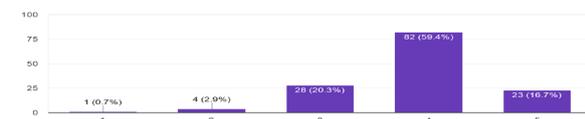
Selain itu pernyataan menu-menu di elearning representatif untuk pjj mendapat tanggapan dengan pernyataan setuju sebesar 87 responden (63%) dan pernyataan sangat setuju sebanyak 18 orang responden (13%)

Menu menu yang ada di program elearning representative untuk pjj
138 responses



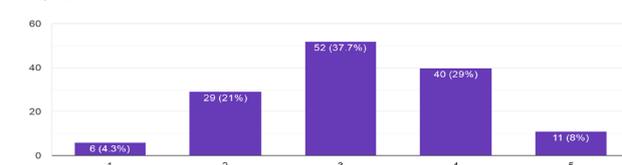
Kemudian untuk pernyataan tentang tanggapan tampilan dosen dan mahasiswa tetap dapat dilihat terbanyak adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 82 orang responden (59,4%), dan 23 orang responden menyatakan sangat setuju (16,7%).

Tampilan dosen dan mahasiswa tetap dapat dilihat
138 responses



Sebesar 52 responden atau 37,7% menyatakan netral bahwa interaksi dan mahasiswa dalam pjj kurang menyenangkan dan 40 orang atau 29% menyatakan sangat setuju.

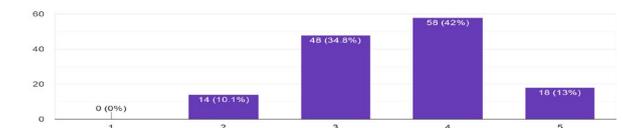
Interaksi dosen dan mahasiswa ketika pjj kurang menyenangkan
138 responses



Kemudian untuk pernyataan tentang fleksibilitas waktu yang ada di pjj terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 58 orang responden (42%), dan 18 orang responden menyatakan sangat memuaskan (13%) dan netral sebanyak 48 orang

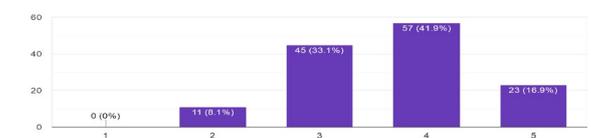
(34,8%)

Fleksibilitas waktu yang ada di pjj
138 responses



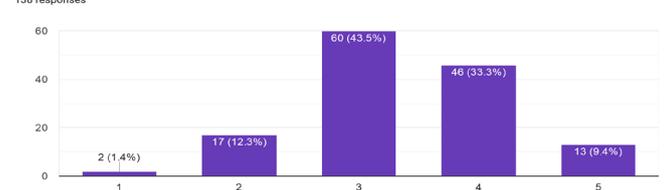
Lalu untuk pernyataan tentang waktu yang dapat diatur oleh dosen dan mahasiswa terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 57 orang responden (41,9%), dan 23 orang responden menyatakan sangat memuaskan (16,9%) dan netral sebanyak 45 orang (33,1%)

Waktu yang dapat diatur oleh dosen dan mahasiswa
138 responses



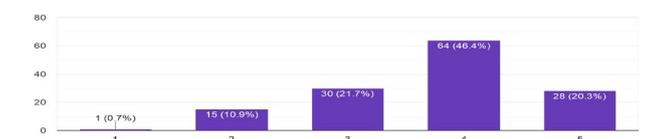
Untuk pernyataan tentang kecepatan tanggap ketika terjadi error di program elearning terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 46 orang responden (33,3,9%), dan 13 orang responden menyatakan sangat memuaskan (9,4%) dan netral terbanyak yaitu 60 orang (43,5%)

Kecepatan tanggap ketika terjadi eror di program elearning
138 responses



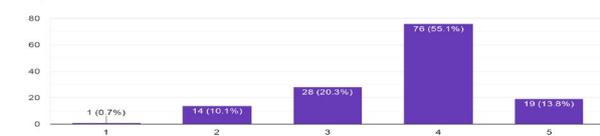
Pada pernyataan tentang kecepatan tanggap ketika terjadi error di program elearning terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 64 orang responden (46,4%), dan 28 orang responden menyatakan sangat memuaskan (20,3%).

Kemudahan penggunaan program elearning
138 responses



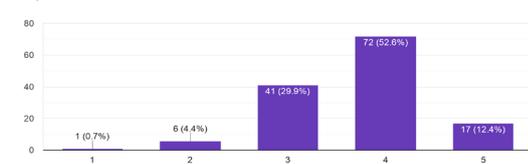
Selain itu pernyataan tentang proses ujian di pjj tidak ada masalah terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 76 orang responden (55,1%), dan 19 orang responden menyatakan sangat memuaskan (13,3%).

Proses ujian di pjj tidak ada masalah
138 responses



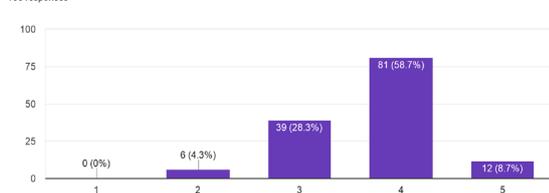
Kemudian pernyataan tentang komunikasi tentang pjj antara dosen dan mahasiswa teratasi terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 72orang responden (52,6%), dan 17 orang responden menyatakan sangat memuaskan (12,4%).

Komunikasi tentang pjj antara dosen dan mahasiswa teratasi
137 responses



Lalu pernyataan tentang komunikasi tentang tampilan mahasiswa dan dosen dalam pjj terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 81orang responden (58,7%), dan 39 orang responden menyatakan netral (28,3%).

Tampilan dosen dan mahasiswa dalam pjj
138 responses



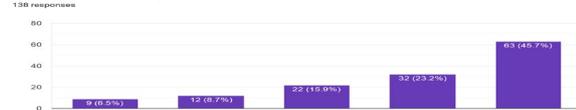
Lalu pernyataan tentang pjj dapat dilakukan dimana saja terbanyak adalah pernyataan memuaskan yaitu sebanyak 57orang responden (41,3%), dan 43 orang responden menyatakan sangat memuaskan (31,2%).

Pjj dapat dilakukan dimana saja
138 responses



Kemudian pernyataan tentang selama pjj kuota jadi boros terbanyak adalah pernyataan sangat tidak memuaskan yaitu sebanyak 63 orang responden (45,7%), dan 32 orang responden menyatakan tidak memuaskan (23,2%).

Selama pjj kuota internet jadi boros
138 responses



Hasil penelitian dengan korelasi Product Moment

didapatkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan perkuliahan jarak jauh (PJJ) dengan kepuasan pengguna sebesar $r = 0,776$, artinya hubungan sangat erat.

Hal ini sesuai dengan hasil deskriptifnya bahwa dosen maupun mahasiswa merasakan layanan yang diberikan oleh pengelola PJJ seperti ketika terjadi *error pada system aplikasi e-learning* ditanggapi dengan cepat, penggunaan aplikasi elearning mudah, kemudian terdapat panduan penggunaan aplikasi *elearning*, ujian akhir saat Pjj tidak ada masalah, pengertian antara dosen dan mahasiswa diperlukan ketika terjadi masalah koneksi internet, menu menu yang ada di program elearning *representative* untuk pjj mendapat jawaban yang baik, artinya rata-rata mereka menjawab point 4 begitu pula dengan kepuasan yang diterima mereka untuk jawaban seperti fleksibilitas waktu yang ada di pjj, waktu yang dapat diatur oleh dosen dan mahasiswa, kecepatan tanggap ketika terjadi *error di program elearning*, kemudahan penggunaan program elearning, proses ujian di pjj tidak ada masalah hampir semua responden memberikan jawaban yang memuaskan, sehingga dapat dikatakan bahwa dengan kualitas layanan yang baik maka akan memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Long Pham, dkk (2019) bahwa dengan kualitas layanan yang baik dari elearning yang dilakukan selama ini maka akan timbul kepuasan dari pengguna, dimana kualitas layanan tersebut berupa kualitas sistem dari *elearningnya*, kualitas materi dan instrukturnya serta kualitas administrasi dan dukungan pelayanannya. Selain itu menurut Muhammad Bakrie dkk (2019) bahwa kualitas layanan di suatu institusi perguruan tinggi memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian juga didukung oleh Mubbsher Munawar khan (2011) bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa, yang menyimpulkan bahwa jika lembaga pendidikan ingin memuaskan siswanya, maka penyediaan layanan yang lebih baik akan menjadi alat yang baik untuk melakukannya.

Begtu pula menurut María-Jesús Martínez-Argüelles and Josep-Maria Batalla-Busquets (2016) ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa, karena menurut mereka dengan menunjukkan pentingnya persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan untuk universitas yang

sepenuhnya online karena kualitas layanan merupakan elemen kunci dalam loyalitas dan kemauan untuk merekomendasikan kepada yang lain. Hal ini terlepas dari kekhasan proses penyediaan layanan pendidikan dalam lingkungan virtual, seperti tidak adanya interaksi tatap muka antara siswa dan guru, tidak adanya elemen tangible konvensional yang menjadi tolak ukur kualitas layanan, kesulitannya, dalam memenuhi harapan atau kebutuhan partisipasi aktif dalam penyediaan layanan. Juga sangat administratif, layanan tambahan, dan antarmuka pengguna) memiliki dampak yang lebih tinggi pada kualitas layanan dan kepuasan siswa daripada pengajaran atau layanan inti. Oleh karena itu, pengelolaan aspek non-instruksional ini sangat diperlukan untuk menjamin loyalitas dan kemauan siswa untuk merekomendasikan.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dalam perkuliahan jarak jauh (PJJ). Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat bahwa ada hubungan antara persepsi kualitas layanan dan kepuasan pengguna dan pada gilirannya, antara konstruksi ini dan loyalitas dan kemauan dosen dan mahasiswa untuk merekomendasikan lingkungan e-learning. Oleh karena itu, agar universitas dapat memastikan kelangsungan hidupnya, maka penting untuk membangun sistem manajemen mutu yang memungkinkan akses ke informasi yang konsisten tentang tingkat kualitas layanan yang ditawarkan kepada mahasiswa dan, pada saat yang sama, untuk melembagakan program perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Leon Andretti. Students Learning Centre Strategy Based on E-Learning and Blogs. Providing SNST ke-4 Tahun201 3 ,FakultasTeknikUniversitas Wahid Hasyim Semarang.2013.
- Ali, G., Haolader, F. A., & Muhammad, K. (2013).The Role of ICT to Make Teaching- Learning Effective in Higher Institutions of Learning in Uganda.*International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology*, 2(8), 4061-4073.
- Anggraeni, M. K. P. R. D. (2017). *Information and*

- Communication Technology (ICT) Use in Teaching and Learning in Higher Education Business Schools.A Comparative Study.*(Doctoral), Charles Darwin University, Darwin.
- Bates, T., &Sangrà, A. (2011).*Managing Technology in Higher Education: Strategies for Transforming Teaching and Learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Blin, F., & Munro, M. (2008). Why Hasn't Technology Disrupted Academics' Teaching Practices? Understanding Resistance To Change Through The Lens Of Activity Theory. *Computers & Education*, 50(2), 475-490.
- Churchill, D. (2007). Towards A Useful Classification Of Learning Objects. *Educational Technology Research and Development*, 55(5), 479-497.
- Daryanto &Ismantoro,2014, Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta, : GAVA MEDIA
- Fry, N., & Love, N. (2011). Business Lecturers' Perceptions and Interactions with The Virtual Learning Environment. *International Journal of Management Education*, 9(4), 51-56.
- Fu, J. S. (2013). ICT in Education: A Critical Literature Review and Its Implications. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 9(1), 112.
https://img.akademik.ugm.ac.id/unduh/2015/PERMENRISTEKDIKTI_dfNomor_44_Tahun2015_SNPT.pdf
- Innovative Higher Education*, 36(3),203-213. doi:10.1007/s10755-010-9167-3
- Kabir, Y. (2012). *Impact of information and communication technology on teaching of business education courses in colleges of education in Nigeria.*(Master of Education), Ahmadu Bello University,Nigeria
- Karwati, Euis 2014, PengaruhPembelajaranElektronik (E-Learning)TerhadapMutuBelajarMaha siswa. *JurnalPenelitianKomunikasi* Vol. 1 7 No.1 ,Juli 201 4: 41 -54. 2014
- Kotler & Kelker, 2016, Manajemen Pemasaran, Erlangga

- María Jesús Martínez Argüelles and Josep Maria Batalla Busquets, 2016, Perceived Service Quality and Student Loyalty in an Online University, *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, Volume 17, Number 4 June - 2016
- Muhammad Bakrie et al. (2019), The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students' *International Journal for Educational and Vocational Studies Vol. 1, No. 5, September 2019, pp. 379-391*
- Mubbsher Munawar khan et al. (2011) Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions; An evidence Based Approach. *International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 11*
- Noor-Ul-Amin, S. (2013). An Effective Use of ICT for Education and Learning by Drawing On Worldwide Knowledge, Research, and Experience: ICT as A Change Agent for Education. *Scholarly Journal of Education*, 2(4), 38-45.
- Ojasalo, J. (2010) 'E-Service Quality: A Conceptual Model', *International Journal of Arts and Sciences*.
- Pham et al. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*
- Penmenristekdikti (Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia) (2015). (Permenristekdikti 2015)
- Reigeluth, C. M., Watson, W. R., Watson, S. S. L., Dutta, P., Chen, Z., & Powell, N. D. (2008). Roles For Technology In The Information-Age Paradigm Of Education: Learning Management Systems. *Educational Technology*, 32-39.
- Renes, S. L., & Strange, A. T. (2011). Using Technology to Enhance Higher Education.
- Rienties, B., & Townsend, D. (2012). Integrating ICT in Business Education: Using TPACK to Reflect on Two Course Redesigns. In *Learning at the Crossroads of Theory and Practice* (pp. 141-156). Springer, Dordrecht.
- Sarkar, S. (2012). The Role of Information and Communication Technology (ICT) in Higher Education for the 21st century. *Science*, 1(1).
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*.
- Suharyanto dan Adele B. L. Mailangkay, 2016, Penerapan E-Learning sebagai Alat Bantu Mengajar Dalam Dunia Pendidikan, *Jurnal Ilmiah Widya*, Agustus-Desember 2016
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2011) *Service, Quality & Satisfaction*. C.V ANDI OFFSET.
- Y. Mohammad, 2012, E-learning Sebagai Media pembelajaran Interaktif Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Foristek Vol. 2, No. 1, Maret 2012*, pp. 143-152. 2012.