



## **MENGEKPLORASI HUBUNGAN KUALITAS JASA DAN KEPUASAN SISWA PROGRAM PRE-UNIVERSITY SELAMA PANDEMI COVID-19**

**Fransisca Laij<sup>1\*</sup>**

**Powell Gian Hartono<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, STIE Jakarta International College

Email : [fransisca.laij@jic.ac.id](mailto:fransisca.laij@jic.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, STIE Jakarta International College

Email : [powell.hartono@jic.ac.id](mailto:powell.hartono@jic.ac.id)

\*corresponding author

**Diterima:** 25 Juli 2023

**Direview:** 14 Agustus 2023

**Dipublikasikan:** 30 Agustus 2023

### **Abstrak**

Penelitian ini mengeksplorasi hubungan kausalitas di antara kualitas jasa terhadap kepuasan siswa pada program pre-university di masa pandemi COVID-19. Populasi penelitian ini adalah siswa program pre-university yang diselenggarakan oleh Jakarta International College (JIC). Purposive sampling technique diadaptasi dengan beberapa kriteria sampel yang ditetapkan, yaitu responden merupakan siswa program pre-university yang diselenggarakan oleh JIC. Siswa Foundation Year (FY) yang dijadikan sampel merupakan siswa yang menjalani studi di masa pandemi COVID-19, serta siswa yang menjalani studinya melalui media daring sejak tahun 2020 – 2022. Alat analisis statistik yang digunakan adalah regresi linear berganda, serta uji instrumen dan analisis statistik deskriptif. Data empiris diolah menggunakan SPSS versi 22. Hasil yang didapatkan adalah reliabilitas, daya tanggap, jaminan, serta empati atas kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa keseluruhan siswa program FY menunjukkan persepsi sangat puas atas kualitas jasa yang diberikan. Selain itu, walaupun secara statistik deskriptif menunjukkan bahwa persepsi siswa masuk pada kategori puas hingga sangat puas, penelitian ini memberi implikasi manajerial kepada institusi penyelenggara program untuk terus meningkatkan dimensi jaminan kualitas jasa untuk kepuasan siswa.

**Kata Kunci:** Kualitas Jasa, Kepuasan Siswa, JIC, Foundation Year.

### **Abstract**

*This study delves into the causal relationship between service quality and student satisfaction within the pre-university program during the COVID-19 pandemic. The research population comprises students enrolled in the pre-university program offered by Jakarta International College (JIC). A purposive sampling technique was employed, guided by specific sample criteria, namely, respondents who are participants of the pre-university program at JIC. The sampled participants include Foundation Year (FY) students who pursued their studies amid the COVID-19 pandemic, and those who engaged in online learning from 2020 to 2022. The statistical analytical tools employed encompass multiple linear regression, instrumental tests, and descriptive statistical analysis. The empirical data underwent processing using SPSS version 22. The findings reveal that reliability, responsiveness, assurance, and empathy with regard to service quality exert a positive influence on student satisfaction. Descriptive statistical analysis indicates that the overall perception of FY program students is highly satisfied with the quality of services provided. Furthermore, although the descriptive statistics demonstrate that students' perceptions fall within the satisfied to highly satisfied range, this study offers managerial implications for program-providing institutions to continually enhance the dimension of service quality assurance for student satisfaction.*

**Keywords:** service quality, student satisfaction, JIC, foundation year.

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 mengganggu hampir seluruh aspek kehidupan di dunia (Tinungki, Robiyanto, & Hartono, 2022). Secara khusus di Indonesia, pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mencegah penyebaran virus (P. G. Hartono & Raya, 2022; Tinungki, Hartono, et al., 2022). Pembatasan tersebut mengatur pergerakan orang dan barang di segala kegiatan, termasuk pada penyelenggaraan pendidikan (Tinungki & Nurwahyu, 2020). Bahkan sesudah itu, pemerintah tetap menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat untuk menghadapi berbagai kondisi serangan gelombang peningkatan kasus COVID (Gubernur DKI Jakarta, 2020; Nst, Hambali, Rao, & Daulay, 2022; Simatupang, 2020)

Pada periode tersebut, minat para lulusan siswa sekolah menengah atas untuk melanjutkan kuliah ke luar negeri diduga kuat memiliki penurunan. Hal ini didukung oleh fakta bahwa berbagai negara menerapkan restriksi kepada para pengunjung dari luar negeri. Selain itu, diduga kuat bahwa banyak siswa mengalami ketakutan untuk melanjutkan kuliah ke luar negeri karena penyebaran virus masih memiliki risiko yang tinggi. Namun, para lulusan tersebut juga tetap harus melanjutkan studi agar tetap produktif (Hiscott et al., 2020; Li, Zhou, Kundu, & Zhang, 2021).

Selanjutnya, terdapat berbagai pilihan yang dapat dipilih para lulusan sekolah menengah atas untuk mempersiapkan studi mereka ke luar negeri. Para lulusan dapat mempersiapkan studi mereka dengan mempersiapkan kemampuan bahasa Inggris, bahkan mempersiapkan kemampuan serta keterampilan akademik mereka. Program-program tersebut dapat mempersiapkan para lulusannya untuk melanjutkan tahun pertama studi mereka di luar negeri. Salah satu program yang ada di Indonesia adalah program *Foundation Year* (FY), yang merupakan program *pre-university* yang berkualitas di Indonesia.

Program ini diselenggarakan di Indonesia oleh Jakarta International College, yang bekerja sama dengan salah satu universitas di Australia. Selain itu, program ini juga merupakan program persiapan para lulusan sekolah menengah atas untuk melanjutkan studi ke banyak perguruan tinggi di luar negeri. Para lulusan sekolah menengah atas dapat mempersiapkan diri untuk masuk ke tahun pertama kuliah mereka dengan berbagai pelajaran yang disediakan. Pemilihan pelajaran yang disediakan tersebut juga disesuaikan dengan jurusan yang kemudian hendak diambil di perguruan tinggi selanjutnya, termasuk persiapan bahasa Inggris untuk menempuh perkuliahan sesudahnya. Selain itu, persiapan ini juga mempersiapkan mental para siswa untuk melanjutkan studi mereka ke perguruan tinggi tujuan.

Terkait dengan pembatasan pergerakan orang pada masa pandemi COVID-19, penyelenggaraan program *pre-university* tersebut juga dilaksanakan secara daring. Upaya tersebut dilaksanakan sebagai implementasi peraturan pemerintah untuk mendukung pencegahan penyebaran virus COVID-19 di masyarakat, terutama karena program ini dilaksanakan di kota Jakarta yang memiliki penularan COVID-19 tertinggi di Indonesia (Pangaribuan & Munandar, 2021). Oleh sebab itu, timbul sebuah pertanyaan tentang kualitas pelaksanaan kegiatan belajar mengajar selama restriksi akibat pandemi COVID-19 yang dilaksanakan secara daring (A. B. Hartono, Tinungki, Hartono, Simanjuntak, & Muchtar, 2021). Apakah pembelajaran tersebut terbukti efektif? Apakah pembelajaran yang dilaksanakan tersebut menimbulkan kepuasan bagi para siswa program *pre-university*?

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kualitas jasa dapat diukur melalui beberapa dimensi. Dimensi-dimensi tersebut adalah bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi tersebut telah terbukti secara empiris dapat berdampak terhadap kepuasan konsumen, yang secara khusus bagi para siswa dari institusi pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Santosa, Savitri, & Anggraeni (2022) membuktikan bahwa daya tanggap dan empati berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik pada saat pandemi COVID-19. Selain itu, Rokhani & Marlianingrum (2021) juga membuktikan secara empiris pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.

Oleh sebab itu, penelitian ini ingin menguji dampak kualitas jasa program *pre-university* terhadap kepuasan peserta didik. Penelitian ini secara khusus menguji dimensi-dimensi kualitas jasa yang spesifik bagi jasa pendidikan. Dimensi-dimensi yang dikaji adalah reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang diadaptasi dari penelitian yang dilakukan Santosa et al. (2022). Kami tidak melakukan pengujian terhadap dimensi *tangibility* karena pada saat daring, terjadi perubahan signifikan pada kondisi bukti fisik. Oleh sebab itu, akan dikaji lebih dalam dengan mengkonstruksikan indikator yang relevan. Penelitian dilakukan terhadap subjek penelitian bagi siswa program *foundation year* yang dilaksanakan oleh Jakarta International College selama tahun 2020 – 2022, di mana pelaksanaan program tersebut dilakukan secara daring.

Penelitian ini memberi bukti yang berkontribusi bagi literatur. Pertama, penelitian ini menguji reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan peserta didik. Kedua, penelitian ini memberi bukti dengan subjek penelitian bagi siswa program *pre-university* yang dipersiapkan untuk melanjutkan studi ke luar negeri. Ketiga, penelitian ini memberi bukti dengan mengobservasi program *pre-university* selama periode 2020 hingga 2022. Hasil penelitian ini memberi bukti bahwa reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik program *pre-university*, yaitu *Foundation Year* yang diselenggarakan Jakarta International College selama tahun 2020 – 2022.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen**

Menurut [Parasuraman et al. \(1988\)](#), Kualitas Jasa didefinisikan sebagai refleksi persepsi evaluasi oleh konsumen atas layanan yang disediakan penyedia jasa pada waktu tertentu. Kualitas ini ditentukan berdasarkan tingkat urgensi terhadap dimensi-dimensi layanan yang disediakan. Sejalan dengan itu, kualitas jasa didefinisikan menurut [Ghobadian & Jones \(1994\)](#) adalah level pelayanan kepada pelanggan, guna memenuhi harapan yang diekspektasikan oleh pelanggan. Selain itu, kualitas layanan juga didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan bahkan melampaui harapan pada level optimal tertentu oleh penyedia jasa ([Lim et al., 2018](#)). Terkait dengan kepuasan konsumen, konsep ini dimaknai sebagai tahapan puas atau tidaknya konsumen terhadap nilai suatu produk atas tidak dipenuhinya suatu ketentuan atau hal yang dijanjikan, yang dirasakan konsumen, di antara harapan sebelumnya serta harapan setelah tercapainya pencapaian jasa ([Torres, 2014](#)). Konsumen pada lembaga pendidikan adalah siswa ([Rokhani & Marlianingrum, 2021](#)). Lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa layanan pendidikan perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan mampu memenuhi harapan pelanggan. Terlebih pada saat pandemi COVID-19, pembelajaran daring yang tidak umum dilakukan menimbulkan kendala-kendala proses pengajaran. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan perlu menjaga kualitas layanan kepada siswa. Tercapainya tujuan pembelajaran tersebut dipercaya mampu menimbulkan persepsi kepuasan pelanggan, yaitu para siswa peserta didik ([Prasetya & Harjanto, 2020](#); [Santosa et al., 2022](#)).

### **Hubungan Kausalitas Reliabilitas terhadap Kepuasan Siswa**

Reliabilitas didefinisikan sebagai kekonsistenan penyedia jasa terhadap penyediaan layanan jasa yang bersifat akurat dan terpercaya ([Yudiatma & Triastity, 2019](#)). Reliabilitas pada jasa layanan pendidikan di masa pandemi COVID-19 dapat diukur dengan beberapa indikator, seperti kesesuaian pelaksanaan pengajaran dengan jadwal yang telah ditentukan dan ketepatan waktu pengajar memulai kegiatan pengajaran. Selain itu, indikator reliabilitas adalah kemudahan atas prosedur layanan administrasi akademik, ketepatan informasi akademik yang disediakan tenaga administrasi akademik, serta kesesuaian waktu untuk urusan administratif akademik terhadap waktu yang dijanjikan ([Santosa et al., 2022](#)). Jika semakin tinggi reliabilitas layanan jasa yang diberikan kepada siswa, maka pencapaian pembelajaran akan semakin tercapai dan kepuasan siswa semakin meningkat. Semakin tinggi reliabilitas dari jasa layanan yang disediakan lembaga pendidikan akan semakin tinggi kepuasan siswa atas jasa layanan yang diberikan ([Anggraini, Wahyuni, & Totalia, 2016](#); [Puspitasari, 2019](#)). Penelitian-penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif reliabilitas terhadap kepuasan siswa dilaporkan oleh [Anggraini, Wahyuni, & Totalia \(2016\)](#); [Buyung \(2019\)](#); [Purba, Saragih, & Tarigan \(2022\)](#); dan [Puspitasari \(2019\)](#). Oleh sebab itu, dugaan pertama dirumuskan:

**H1:** Reliabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### **Hubungan Kausalitas Daya Tanggap terhadap Kepuasan Siswa**

Daya tanggap didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk menanggapi apa disampaikan kepada pelanggan. Pada lembaga pendidikan, didefinisikan sebagai kemampuan lembaga pendidikan untuk memberi tanggapan terhadap layanan yang disampaikan kepada siswa ([Amin & Nasharuddin, 2013](#); [Irawan, 2020](#)). Daya tanggap lembaga pendidikan pada masa COVID-19 dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya adalah ketanggapan pengajar memberikan solusi untuk merespon siswa pada pemahaman materi pembelajaran, ketanggapan pengajar merespon siswa di luar waktu belajar, ketanggapan proses layanan administrasi akademik, ketanggapan untuk menanggapi keluhan siswa, dan lembaga pendidikan menyediakan media penyampaian keluhan dan saran yang disampaikan siswa ([Santosa et al., 2022](#)). Jika semakin tinggi daya tanggap yang disediakan lembaga

pendidikan, maka akan semakin mendukung tercapainya capaian pembelajaran sehingga menimbulkan kepuasan siswa (Anggraini et al., 2016; Purba, Saragih, & Tarigan, 2022). Penelitian-penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif daya tanggap terhadap kepuasan siswa dilaporkan oleh Anggraini et al. (2016); Purba, Saragih, & Tarigan (2022); dan Santosa et al. (2022). Oleh sebab itu, dugaan kedua dirumuskan:

**H2:** Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### **Hubungan Kausalitas Jaminan terhadap Kepuasan Siswa**

Jaminan merupakan kemampuan yang dimiliki penyedia layanan dalam usaha peningkatan kepercayaan pelanggan, juga keyakinan pelanggan dalam hal ini siswa peserta didik. Jaminan secara spesifik didefinisikan sebagai kemampuan *customer service* pada penyampaian layanan, kompetensi pada penyampaian layanan, dan proses penyampaian terhadap usaha peningkatan kepercayaan pelanggan dalam hal ini peserta didik (Amin & Nasharuddin, 2013; Irawan, 2020). Jaminan lembaga pendidikan pada masa pandemi COVID-19 dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya adalah pengajar memberikan materi pembelajaran yang sesuai dengan rancangan pembelajaran untuk siswa, pengajar memiliki inisiatif untuk meningkatkan kualitas penyampaian materi secara daring, diskusi pada kegiatan pengajaran berjalan dengan baik, materi pengajaran yang disampaikan secara daring dapat dipahami oleh siswa dengan baik, materi pengajaran yang disampaikan secara daring bersifat *up to date*, materi dan aktivitas pengajaran sesuai dengan rancangan pembelajaran untuk kegiatan kuliah dan tutorial, dan tugas yang dibebankan pengajar pada proses pembelajaran daring sesuai, dalam hal ini bersifat tidak terlalu banyak dan terlalu berat (Santosa et al., 2022). Jika lembaga pendidikan mampu menyampaikan layanan yang memiliki jaminan yang semakin tinggi, kemudian semakin mendukung tercapainya capaian pembelajaran, sehingga menimbulkan kepuasan siswa atas layanan jasa yang diterima (Thapa, 2022). Beberapa penelitian terdahulu melaporkan bahwa jaminan layanan jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, yang dilaporkan Anggraini et al. (2016); Meranga (2022); dan Thapa (2022). Oleh sebab itu, dugaan ketiga dirumuskan:

**H3:** Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### **Hubungan Kausalitas Empati terhadap Kepuasan Siswa**

Empati didefinisikan sebagai konteks kepedulian dan perhatian layanan penyedia jasa yaitu lembaga pendidikan terhadap siswa sebagai pengguna jasa. Empati merupakan proses penyampaian jasa yang diharapkan menimbulkan kesan di luar ekspektasi pelanggan yang menerima layanan jasa (Amin & Nasharuddin, 2013; Yudiantma & Triastity, 2019). Empati atas layanan jasa yang disediakan lembaga pendidikan pada masa pandemi COVID-19 dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya adalah keramahan pengajaran untuk melayani siswa pada proses pembelajaran, kepedulian pengajar untuk memotivasi siswa menjadi berprestasi, sikap sopan staf administrasi, sikap perlakuan yang sama oleh staf administrasi terhadap siswa yang dilayani, serta kepedulian staf administrasi untuk membantu penyelesaian masalah siswa terkait layanan akademik (Santosa et al., 2022). Jika lembaga pendidikan mampu menyampaikan layanan yang memiliki empati yang tinggi, dipercaya mampu mendukung tercapainya capaian pembelajaran sehingga menimbulkan kepuasan siswa (Thapa, 2022). Secara empiris telah terbukti bahwa terdapat pengaruh positif empati terhadap kepuasan siswa, sebagaimana dilaporkan oleh Anggraini et al. (2016); Santosa et al. (2022); dan Thapa (2022). Oleh sebab itu, dugaan keempat dirumuskan:

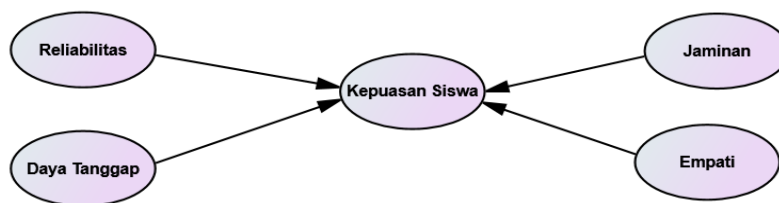
**H4:** Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel-variabel penelitian merupakan data kualitatif yang dikuantifikasikan untuk mengukur persepsi responden, dan variabel-variabel tersebut merupakan variabel laten. Variabel yang diuji adalah kepuasan siswa sebagai variabel dependen dan kualitas jasa sebagai prediktor dengan empat dimensi, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Populasi penelitian ini merupakan siswa-siswa program *pre-university* yang melakukan pembelajaran selama pandemi COVID-19. *Purposive sampling technique* diadaptasi untuk menetapkan sampel dengan kriteria yang ditetapkan adalah sampel merupakan siswa program *foundation year* (FY) sebagai program *pre-university*. Selanjutnya, kriteria sampel adalah siswa-siswa tersebut menjalani kegiatan pembelajaran selama pandemi COVID-19, dan pembelajaran dilakukan melalui media daring. Sampel

terkumpul adalah sebanyak 150 responden, yang merupakan siswa program FY selama periode 2020 hingga 2022. Periode yang dimaksud adalah sebanyak periode semester sejak awal tahun 2020 hingga akhir tahun 2022. Penentuan jumlah 150 responden berdasarkan dari jumlah keseluruhan siswa program ini selama periode tahun yang ditetapkan dan mengalami proses pembelajaran secara daring. Pengumpulan data menggunakan google form terhadap siswa-siswa di periode tersebut (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2018; Sekaran & Bougie, 2016).

Skala-skala variabel yang diuji diadaptasi dari Puspitasari, 2019; dan Santosa et al. (2022) untuk penentuan instrumen pengukuran variabel. Kuesioner dirancang dengan beberapa sistematika, yaitu diawali dengan pengantar, pengisian informasi demografis dari responden, *inform consent* tentang persertujuan pengisian kuesioner dan pemberian pernyataan keamanan data responden, serta pengisian pertanyaan indikator-indikator pada tiap-tiap variabel atau dimensi yang diukur. Pengujian dimensi-dimensi variabel kualitas jasa terhadap variabel kepuasan siswa merupakan pengujian hubungan kausalitas. Oleh sebab itu, instrument estimasi parameter yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan metode *ordinary least square*. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 22. Pengujian dilakukan dengan dua tahap besar, yaitu pertama dilakukan uji spesifikasi model dengan uji asumsi klasik, di antaranya uji normalitas  $\epsilon$ , uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian kedua yang dilakukan adalah uji signifikansi parameter, yang terdiri dari uji koefisien determinasi, uji global, dan uji individu. Uji individu selanjutnya mendukung pengujian hipotesis penelitian (Hair et al., 2018; Sekaran & Bougie, 2016; Tinungki, Nurwahyu, Hartono, & Hartono, 2022). Oleh sebab itu, rerangka konseptual dari variabel dan dimensi pengukurannya digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Rerangka Konseptual**

Sumber: Santosa et al. (2022)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Profil demografis responden dijelaskan pada tabel 1. Sebaran siswa berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan dengan nilai relatif sebesar 59,33 % dari keseluruhan responden. Berdasarkan usia, sebaran siswa didominasi oleh siswa berusia 18 tahun, disusul 17 tahun dan 19 tahun. Siswa yang berusia 16 tahun memiliki jumlah paling sedikit. Lokasi tempat tinggal siswa berdasarkan kotamadya didominasi oleh siswa yang berasal dari siswa yang berlokasi di Jakarta Barat dengan nilai relatif sebesar 36,67%, disusul oleh Jakarta Pusat sebesar 20,67% dan Jakarta Selatan sebesar 14%. Sedangkan lokasi tinggal siswa di Jakarta Timur adalah paling sedikit, yaitu sebesar 0,67%.

**Tabel 1.** Analisis Deskriptif Profil Responden

Data Demografis	Nilai Absolut	Nilai Relatif	Data Demografis	Nilai Absolut	Nilai Relatif
Jenis Kelamin			Lokasi Tinggal		
Laki-Laki	61	40,67%	Jakarta Barat	55	36,67%
Perempuan	89	59,33%	Jakarta Pusat	31	20,67%
Usia			Jakarta Selatan	21	14%
16	9	6%	Jakarta Utara	12	8%
17	43	28,67%	Jakarta Timur	1	0,67%
18	63	42%	Tangerang Selatan	14	9,33%
19	34	22,67%	Tangerang	11	7,33%
20	1	0,67%	Depok	5	3,33%

Sumber: Data diolah, 2023.

Tabel 2 menjelaskan uji validitas untuk setiap konstruk variabel dan dimensi yang diuji. Uji validitas instrumen terhadap indikator-indikator menggunakan nilai *loading factor*. Nilai ambang batas pengujian tiap indikator yang dinyatakan valid menurut Hair et al. (2018) untuk sampel sebesar 150 responden adalah 0,45. Tabel 2 juga menyajikan uji reliabilitas terhadap setiap instrumen per-variabel atau dimensi yang diuji. Sekaran & Bougie (2016) menyatakan bahwa nilai ambang batas uji reliabilitas tiap variabel atau dimensi adalah 0,6. Dari keseluruhan indikator-indikator tiap dimensi dan variabel, nilai *factor loading* yang didapatkan adalah  $>0,45$ . Oleh sebab itu, seluruh indikator-indikator tersebut bersifat valid untuk mengukur dimensi dan variabel yang diukur. Selanjutnya, didapatkan nilai *cronbach's alpha* untuk seluruh dimensi dan variabel adalah  $>0,6$ . Oleh sebab itu, hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel bersifat reliabel sebagai instrumen yang mengukur variabel laten.

**Tabel 2.** Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Variabel dan Dimensi

Variabel / Dimensi	Indikator	Factor Loading	Cronbach's alpha
<b>Reliabilitas</b>	1. Pelaksanaan kegiatan pembelajaran sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	0,621	0,629
	2. Pengajar bersifat tepat waktu untuk memulai kegiatan pembelajaran.	0,643	
	3. Prosedur layanan administrasi akademik bersifat mudah.	0,723	
	4. Informasi akademik yang diberikan tenaga administrasi akademik bersifat tepat.	0,593	
	5. Penyelesaian urusan administratif akademik tepat waktu seperti yang dijanjikan.	0,593	
<b>Daya Tanggap</b>	1. Pengajar bersikap tanggap untuk memberi solusi dengan merespon siswa pada pemahaman materi.	0,633	0,723
	2. Pengajar tanggap untuk merespon siswa di luar waktu belajar.	0,666	
	3. Staf administrasi akademik bersifat tanggap terhadap layanan administrasi akademik.	0,702	
	4. Staf administrasi akademik bersifat tanggap untuk menanggapi keluhan siswa.	0,759	
	5. Lembaga pendidikan menyediakan media penyampaian keluhan dan saran yang disampaikan siswa.	0,688	
<b>Jaminan</b>	1. Pengajar memberikan materi pembelajaran yang sesuai dengan rancangan pembelajaran untuk siswa.	0,578	0,789
	2. Pengajar memiliki inisiatif untuk meningkatkan kualitas penyampaian materi secara daring.	0,703	
	3. Diskusi pada kegiatan pembelajaran berjalan dengan baik.	0,718	
	4. Materi pembelajaran disampaikan oleh pengajar secara daring dapat dipahami oleh siswa dengan baik	0,754	
	5. Materi pengajaran yang disampaikan secara daring bersifat <i>up to date</i> (berasal dari buku ajar lain, berita, atau jurnal ilmiah).	0,666	
	6. Materi dan aktivitas pembelajaran sesuai dengan rancangan pembelajaran untuk kegiatan kuliah dan tutorial.	0,707	
	7. Tugas yang dibebankan pengajar pada proses pembelajaran daring sesuai, dalam hal ini bersifat tidak terlalu banyak dan terlalu berat.	0,531	
<b>Empati</b>	1. Pengajar bersifat ramah untuk melayani pada proses pembelajaran.	0,667	0,752
	2. Pengajar bersifat peduli untuk memotivasi siswa menjadi berprestasi.	0,689	
	3. Staf administrasi bersifat sopan dalam pelayanan.	0,782	
	4. Staf administrasi memperlakukan siswa secara sama dalam melayani siswa.	0,725	
	5. Staf administrasi bersikap peduli untuk membantu penyelesaian masalah siswa.	0,679	
<b>Kepuasan Siswa</b>	1. Saya merasa puas dengan reliabilitas dari jasa yang diberikan, serta sesuai dengan yang diharapkan.	0,621	0,726
		0,799	

2. Saya merasa puas dengan daya tanggap dari jasa yang diberikan, serta sesuai dengan yang diharapkan.	0,800
3. Saya merasa puas dengan jaminan dari jasa yang diberikan, serta sesuai dengan yang diharapkan.	0,744
4. Saya merasa puas dengan empati dari jasa yang diberikan, serta sesuai dengan yang diharapkan.	

Sumber: Puspitasari (2019) dan Santosa et al. (2022), data diolah, 2023.

Tabel 3 menunjukkan uji spesifikasi model dari model klasik yang diestimasi untuk menguji hipotesis. Pengujian dilakukan dengan uji asumsi klasik. Uji normalitas  $\epsilon$  menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan hasil exact-sig. = 0,649. Oleh sebab itu, hasil tersebut menunjukkan bahwa estimasi parameter terbebas dari pelanggaran asumsi normalitas. Uji multikolinearitas diuji dengan nilai *variance inflation factor* pada estimasi model regresi yang diestimasi. Nilai yang didapatkan untuk keseluruhan nilai VIF dimensi adalah <10, sehingga disimpulkan estimasi parameter terbebas dari pelanggaran asumsi multikolinearitas. Uji autokorelasi dilakukan dengan melihat nilai *durbin Watson* pada estimasi model regresi. Nilai yang didapatkan adalah sebesar 2,031. Nilai dL dan dU untuk jumlah sampel sebanyak 150 orang dan dengan 4 prediktor adalah 1,6778 dan 1,7881. Oleh sebab itu, nilai *durbin Watson* yang terbebas dari pelanggaran autokorelasi adalah di antara 1,7881 – 2,2119, sehingga nilai *durbin Watson* sebesar 2,031 menunjukkan estimasi parameter terbebas dari pelanggaran asumsi autokorelasi. Tabel 3 juga menunjukkan uji autokorelasi tetap harus dilakukan dan dipastikan tidak terlanggar karena periode observasi data terdiri dari periode waktu yang lebih dari satu, sehingga terbebasnya masalah autokorelasi akan menghasilkan estimasi yang konsisten dan tidak berbias.

**Tabel 3.** Uji Asumsi Klasik

Asumsi	Hasil
Normalitas $\epsilon$	exact-sig. = 0,649.
Multikolinearitas	VIF Reliabilitas = 1,656 VIF Daya Tanggap = 2,270 VIF Jaminan = 2,301 VIF Empati = 2,214
Autokorelasi	<i>Durbin Waston</i> = 2,031
Heteroskedastisitas	Sig. T-test (abs-resid) reliabilitas = 0,600 Sig. T-test (abs-resid) daya tanggap = 0,189 Sig. T-test (abs-resid) jaminan = 0,050 Sig. T-test (abs-resid) empati = 0,599

Sumber: Data diolah, 2023.

Terakhir, uji asumsi heteroskedastisitas dilakukan dengan *Gletsjer test*. Hasil pengujian ini didapatkan dari hasil signifikansi dari uji parsial tiap prediktor terhadap transformasi absolut residual model regresi utama. Dari pengujian tersebut, didapatkan signifikansi parsial semua dimensi adalah >5%, sehingga disimpulkan estimasi model regresi terbebas dari pelanggaran asumsi heteroskedastisitas. Dari keempat uji asumsi, disimpulkan tidak terdapat pelanggaran asumsi, sehingga estimasi parameter bersifat tidak berbias dan konsisten, serta dilanjutkan dengan uji signifikansi parameter.

Uji signifikansi parameter pertama ada koefisien determinasi model. Nilai *adjusted R-square* menunjukkan nilai 73,2%, yang menunjukkan variabilitas prediktor dalam model menjelaskan perilaku pengaruhnya terhadap kepuasan siswa. Sedangkan 26,8% adalah variabilitas dari prediktor lain yang menjelaskan perilaku pengaruh prediktor lain di luar model. Hal ini menunjukkan prediktor-prediktor yang diuji pada model mampu menjelaskan variabel responnya dengan cukup baik. Selanjutnya, uji global dengan uji F mendapatkan hasil signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat minimal ada satu prediktor dalam model regresi yang berpengaruh signifikan dilevel 5% secara dua arah.

**Tabel 4.** Estimasi Model Regresi

Prediktor	<i>Unstandardised <math>\beta</math></i>	T	<i>p-Value (one-tailed)</i>
<i>Konstanta</i>	-0.983	-1,005	0,1585

Reliabilitas	0,109	2,344	0,010
Daya Tanggap	0,223	4,050	0,000
Jaminan	0,268	6,690	0,000
Empati	0,150	2,855	0,0025
<b>F</b>	102,613	<b>R-square</b>	0,739
<b>p-Value F (two-tailed)</b>	0,000	<b>Adjusted R-square</b>	0,732

Sumber: Data diolah, 2023.

Uji signifikansi parameter yang terakhir adalah uji individu untuk pengaruh semua dimensi terhadap kepuasan siswa sebagai variabel dependen. Signifikansi semua prediktor di dalam model regresi menunjukkan bahwa *p-Value* memiliki nilai signifikan di level 5%. Arah pengaruh dari *unstandardized  $\beta$*  dan signifikansinya menunjukkan bahwa keseluruhan prediktor di dalam model berpengaruh secara positif terhadap kepuasan siswa sebagai variabel respon.

## PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis 1 didapatkan hasil estimasi parameter menunjukkan bahwa Reliabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Oleh sebab itu, hipotesis 1 (H1) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat reliabilitas akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan siswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anggraini et al. (2016); Buyung (2019); Prihandoyo (2019); Purba et al. (2022); Puspitasari (2019); Veronica (2017); serta Winarni (2022). Reliabilitas yang semakin meningkat kemudian meningkatkan kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan yang diberikan. Hal ini menunjukkan selama pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19, bahwa kesesuaian pelaksanaan pengajaran dengan jadwal yang telah ditentukan, ketepatan waktu pengajar memulai kegiatan pengajaran, kemudahan atas prosedur layanan administrasi akademik, ketepatan informasi akademik yang disediakan tenaga administrasi akademik, dan kesesuaian waktu untuk urusan administratif akademik terhadap waktu yang dijanjikan berdampak positif terhadap kepuasan siswa (Anggraini et al., 2016; Puspitasari, 2019).

Selanjutnya, pengujian hipotesis 2 didapatkan hasil estimasi parameter menunjukkan bahwa Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Oleh sebab itu, hipotesis 2 (H2) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat daya tanggap akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan siswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaporkan Anggraini et al. (2016); Prihandoyo (2019); Purba et al. (2022); Santosa et al. (2022); serta Veronica (2017). Daya tanggap penyedia jasa pendidikan yang semakin meningkat kemudian meningkatkan kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan yang diberikan. Hal ini menunjukkan selama pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19, bahwa ketanggapan pengajar memberikan solusi untuk merespon siswa pada pemahaman materi pembelajaran, ketanggapan pengajar merespon siswa di luar waktu belajar, ketanggapan proses layanan administrasi akademik, ketanggapan untuk menanggapi keluhan siswa, dan lembaga pendidikan yang menyediakan media penyampaian keluhan dan saran yang disampaikan siswa berdampak positif terhadap kepuasan siswa (Anggraini et al., 2016; Santosa et al., 2022; Veronica, 2017).

Sejalan dengan itu, pengujian hipotesis 3 didapatkan hasil estimasi parameter menunjukkan bahwa Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Oleh sebab itu, hipotesis 3 (H3) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat jaminan akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan siswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anggraini et al. (2016); Meranga (2022); Prihandoyo (2019); Thapa (2022); dan Veronica (2017). Jaminan yang semakin meningkat kemudian meningkatkan kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan yang diberikan. Hal ini menunjukkan selama pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19, bahwa pengajar memberikan materi pembelajaran yang sesuai dengan rancangan pembelajaran untuk siswa, pengajar memiliki inisiatif untuk meningkatkan kualitas penyampaian materi secara daring, diskusi pada kegiatan pengajaran berjalan dengan baik, materi pengajaran yang disampaikan secara daring dapat dipahami oleh siswa dengan baik, materi pengajaran yang disampaikan secara daring bersifat *up to date*, materi dan aktivitas pengajaran sesuai dengan rancangan pembelajaran untuk kegiatan kuliah dan tutorial, serta pemberian tugas yang dibebankan pengajar pada proses pembelajaran daring berdampak positif terhadap kepuasan siswa (Meranga, 2022; Thapa, 2022).



Pengujian hipotesis yang terakhir terhadap hipotesis 4 didapatkan hasil estimasi parameter bahwa Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Oleh sebab itu, hipotesis 4 (H4) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat empati akan berdampak pada peningkatan kepuasan siswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaporkan Angraini et al. (2016); Santosa et al. (2022); Thapa (2022); serta Veronica (2017). Empati yang semakin meningkat kemudian meningkatkan kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan yang diberikan. Hal ini menunjukkan selama pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19, bahwa keramahan pengajar untuk melayani siswa pada proses pembelajaran, kepedulian pengajar untuk memotivasi siswa menjadi berprestasi, sikap sopan staf administrasi, sikap perlakuan yang sama oleh staf administrasi terhadap siswa yang dilayani, serta kepedulian staf administrasi untuk membantu penyelesaian masalah siswa terkait layanan akademik berdampak positif terhadap kepuasan siswa (Angraini et al., 2016; Thapa, 2022).

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai dimensi kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di masa pandemi COVID-19 untuk program *Foundation Year* sebagai program *pre-university* bagi siswa lulusan sekolah menengah atas yang hendak melanjutkan kuliah ke luar negeri, seperti ke Australia, *China*, dan negara-negara lain. Jakarta International College sebagai satu-satunya lembaga pendidikan penyedia program pendidikan ini terbukti berhasil menjaga kualitas pendidikannya selama pelaksanaan pembelajaran secara daring, sebagaimana terbukti dari rata-rata skala likert untuk variabel kepuasan siswa untuk keseluruhan indikator adalah sebesar 4,595 dan mengarah ke arah sangat setuju atas pernyataan kuesioner. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas siswa merasa sangat puas terhadap kualitas jasa yang diberikan pada program *pre-university* ini.

## **Saran Praktis**

Penelitian ini memberikan saran praktis kepada Jakarta International College, dan juga kepada lembaga pendidikan lain yang menyediakan program *pre-university* untuk pembelajaran daring yang dibuktikan selama pandemi COVID-19. Hasil penjabaran deskriptif kuesioner yang didapatkan untuk variabel dependen, didapatkan nilai rata-rata terendah penilaian adalah indikator 3, yaitu sebesar 4,56. Walaupun nilai rata-rata indikator ketiga masih tergolong sangat puas, berdasarkan statistik deskriptif maka lembaga tetap perlu meningkatkan dimensi jaminan kualitas jasa yang diberikan kepada siswa. Untuk dimensi reliabilitas, nilai terendah indikator didapatkan oleh indikator 1, yaitu sebesar 4,36. Hasil ini menunjukkan bahwa lembaga perlu meningkatkan kesesuaian pelaksanaan kegiatan pembelajaran dengan jadwal yang ditentukan selama pembelajaran daring. Untuk dimensi daya tanggap, nilai terendah indikator didapatkan oleh indikator 2, yaitu sebesar 4,46. Hasil ini menunjukkan bahwa lembaga perlu meningkatkan ketanggapan pengajar untuk merespon siswa di luar waktu belajar selama pembelajaran daring.

Untuk dimensi jaminan, nilai terendah indikator didapatkan oleh indikator 7, yaitu sebesar 4,39. Hasil ini menunjukkan bahwa lembaga perlu meningkatkan aturan tugas yang dibebankan pengajar pada proses pembelajaran daring yang sesuai, dalam hal ini bersifat tidak terlalu banyak dan terlalu berat. Untuk dimensi empati, nilai terendah indikator didapatkan oleh indikator 4, yaitu sebesar 4,47. Hasil ini menunjukkan bahwa lembaga perlu meningkatkan aturan kepada staf administrasi memperlakukan siswa secara sama dalam melayani siswa selama pembelajaran daring.

## **Saran Teoritis**

Keterbatasan penelitian ini belum mengevaluasi proses belajar dengan bantuan media belajar daring. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan penggunaan media daring karena sangat membantu terlaksananya kegiatan pembelajaran. Selain itu, penelitian ini terdiri dari beberapa periode semester yang dianalisis, sehingga data ini bersifat panel yang tidak seimbang (P. G. Hartono & Matusin, 2020). Oleh sebab itu, penelitian ini selanjutnya dapat dikembangkan dengan analisis *robustness checking* dengan pembagian berdasarkan periode semester. Selanjutnya, penelitian ini terbatas hanya mengkaji empat dimensi kualitas jasa, dan tidak mengkaji dimensi bukti fisik dikarenakan keterbatasan bukti fisik pada pembelajaran daring (A. B. Hartono et al., 2021). Oleh sebab itu, kami menyarankan untuk mengkaji dimensi tersebut pada penelitian mendatang dengan mengkonstruksikan indikator-indikator yang diadaptasi secara relevan.

## REFERENSI

- Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance*, 18(3), 238–254. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>
- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia, S. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2(1). <https://doi.org/10.20961/bise.v2i1.17900>
- Buyung, Y. (2019). Pengaruh mix marketing jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta siswa kursus bahasa inggris (Studi Kasus Siswa Kursus di New Bright Institute Sukabumi). *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 1–9.
- Ghobadian, A., & Jones, S. S. and M. (1994). Service Quality Concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43–73. <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Gubernur DKI Jakarta. Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 33 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar. , Jakarta Goverment Website § (2020). Indonesia.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). British: Cengage.
- Hartono, A. B., Tinungki, G. M., Hartono, P. G., Simanjuntak, L. R., & Muchtar, S. (2021). E-Learning Based Mathematics Learning Media : An Empirical Study on Operations Research in the COVID-19 Pandemic in Makassar City of Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 550, 434–441. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210508.101>
- Hartono, P. G., & Matusin, A. R. (2020). The Determinants of Dividend Policy on Real Estate, Property, and Building Construction Companies Listed in IDX using Unbalanced Panel Data Approach. *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, 4(2), 139. <https://doi.org/10.20473/tijab.v4.i2.2020.139-156>
- Hartono, P. G., & Raya, M. Y. (2022). COVID-19 Pandemic, Dividend Policy, and Stock Market Reaction: Evidence from the Manufacturing Companies in Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 26(4), 758–778. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i4.8226>
- Hiscott, J., Alexandridi, M., Muscolini, M., Tassone, E., Palermo, E., Soultsioti, M., & Zevini, A. (2020). The global impact of the coronavirus pandemic. *Cytokine and Growth Factor Reviews*, 53(January), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.cytogfr.2020.05.010>
- Irawan, B. (2020). Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64.
- Li, S., Zhou, Y., Kundu, T., & Zhang, F. (2021). Impact of entry restriction policies on international air transport connectivity during COVID-19 pandemic. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 152(May), 102411. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102411>
- Lim, J. S., Lim, K. S., Heinrichs, J. H., Al-Aali, K., Aamir, A., & Qureshi, M. I. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters*, 8(12), 1353–1362. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.9.004>
- Meranga, I. S. C. (2022). Effect of Service Quality and E-Learning Quality on Student Satisfaction in Moderation of Social Distancing During the COVID-19 Pandemic : Empirical Studies in Private Universities. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 9935–9942. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i2.4788>
- Nst, A. S., Hambali, M., Rao, Q. H., & Daulay, A. A. (2022). Kiat Pembelajaran Tatap Muka Di Masa PPKM Sebagai Upaya Penerapan Psikologi Pendidikan Pada Proses Belajar di Sekolah Menurut Siswa SMK. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 12481–12488. Retrieved from <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/10538>
- Pangaribuan, M. T., & Munandar, A. I. (2021). Kebijakan Pemerintah DKI Jakarta Menangani Pandemi COVID-19. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14, 1–9. <https://doi.org/10.31947/jgov.v14i1.12706>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 17(2), 188–197.

- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Purba, D. S., Saragih, L., & Tarigan, W. J. (2022). Analisis Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Pegawai Tata Usaha SMK 2 GKPS Pematangsiantar Terhadap Kepuasan Siswa. *Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 5(1), 121–131. <https://doi.org/10.23960/e3j/v5i1.121-131>
- Puspitasari, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di LBB Ganesha Operation. *E -Journal UNESA*, 1–11.
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(3), 291–310. <https://doi.org/10.35508/jom.v14i3.5054>
- Santosa, D. F., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 120–132. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.120>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Reserach Methods for Bussiness A Skill-Bulding Approach* (7th ed.). London: John Wiley & Sons.
- Simatupang, N. I. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Pengajaran Online pada Masa Pandemi Covid-19 dengan Metode Survey Sederhana. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 13(2), 197–203. Retrieved from <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/jdp/>
- Thapa, M. (2022). Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Public Sector Higher Secondary Institution. *THE BATUK : A Peer Reviewed Journal of Interdisciplinary Studies*, 8(1), 1–15.
- Tinungki, G. M., Hartono, P. G., Robiyanto, R., Hartono, A. B., Jakaria, J., & Simanjuntak, L. R. (2022). The COVID-19 Pandemic Impact on Corporate Dividend Policy of Sustainable and Responsible Investment in Indonesia: Static and Dynamic Panel Data Model Comparison. *Sustainability*, 14(10), 6152. <https://doi.org/10.3390/su14106152>
- Tinungki, G. M., & Nurwahyu, B. (2020). The Implementation of Google Classroom as the E-Learning Platform for Teaching Non-Parametric Statistics during COVID- 19 Pandemic in Indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4), 5793–5803. Retrieved from <http://sersec.org/journals/index.php/IJAST/article/view/27089>
- Tinungki, G. M., Nurwahyu, B., Hartono, A. B., & Hartono, P. G. (2022). Team-Assisted Individualization Type of the Cooperative Learning Model for Improving Mathematical Problem Solving, Communication , and Self-Proficiency : Evidence from Operations Research Teaching. *Education Sciences*, 12(11), 825. <https://doi.org/10.3390/educsci12110825>
- Tinungki, G. M., Robiyanto, R., & Hartono, P. G. (2022). The Effect of COVID-19 Pandemic on Corporate Dividend Policy in Indonesia : The Static and Dynamic Panel Data Approaches. *Economies*, 10(1), 11. <https://doi.org/10.3390/economies10010011>
- Torres, E. N. (2014). Deconstructing Service Quality and Customer Satisfaction: Challenges and Directions for Future Research. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 23(6), 652–677. <https://doi.org/10.1080/19368623.2014.846839>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *Jurnal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Winarni, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 27(2), 35–47. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol27.no2.a6471>
- Yudiatma, F., & Triastity, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(3), 346–353.