

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN *E-LEARNING* DI AKADEMI  
SEKRETARI DAN MANAJEMEN ARIYANTI BANDUNG**

**Zein Bastian<sup>1</sup>, Syamsu Yusuf, L.N.<sup>2</sup>, Ramayani Yusuf<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti, Bandung

<sup>1,2,3</sup>Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung

<sup>3</sup>Politeknik Pajajaran Insan Cinta Bangsa, Bandung

Email : zeinbastian@ariyanti.ac.id

**ABSTRAK**

Sernakin berkembangnya teknologi yang mendukung di bidang pendidikan dalam cara pembelajaran pada saat ini, menyebabkan kemudahan dalam kegiatan belajar dan mengajar sebagai pengganti tatap muka secara langsung di kelas. Penggunaan *E-learning* yang baru diterapkan di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti sebagai sarana Pelayanan *online* terhadap mahasiswa untuk memudahkan mahasiswa dalam kegiatan belajarnya agar tetap berjalan seperti biasa. Oleh karenanya penting dilakukan penelitian ini, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *E-Learning* terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur penilaian mahasiswa terhadap pelayanan elektronik dan kepuasan mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *eksplanatory*, pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *online* kepada mahasiswa, jumlah populasi sebanyak 413 mahasiswa, dengan sampel sebanyak 80 mahasiswa. Teknik penarikan sampel yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik analisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Rekomendasi harus ada evaluasi, peningkatan dan pemeliharaan sistem yang berkelanjutan.

**Kata kunci : *E-Learning*; Kualitas Pelayanan Elektronik; Kepuasan Mahasiswa; Perguruan Tinggi**

**ABSTRACT**

*The rapid development of technology supporting education in the current learning methods has led to ease in teaching and learning activities as a substitute for direct face-to-face interactions in the classroom. The use of E-learning, which has recently been implemented at the Ariyanti Academy of Secretarial and Management as an online service for students, aims to facilitate students in their learning activities so that they can continue as usual. Therefore, it is important to conduct this research with the aim of understanding the impact of E-Learning service quality on student satisfaction. This research was conducted to measure students' assessment of electronic services and student satisfaction at the Ariyanti Academy of Secretarial and Management. This research uses an explanatory research method, with data collection conducted through the distribution of online questionnaires to students, a population of 413 students, with a sample of 80 students. The sampling technique used is non-probability sampling with analysis techniques using simple linear regression. The results obtained in this study indicate that the quality of electronic services has a positive and significant impact on student satisfaction. Recommendations must include evaluation, improvement, and continuous system maintenance.*

**Keywords: *E-Learning*; Electronic Service Quality; Student Satisfaction; Higher education institution**

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid 19 yang melanda seluruh Dunia termasuk Indonesia (Burhanuddin & Abdi, 2020) menyebabkan dampak ke segala bidang termasuk bidang pendidikan, untuk mengatasi penyebaran virus ini sesuai Surat Edaran Mendikbud RI No 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan *Corona Virus Disease* (COVID-19) (Menkes RI, 2021)) pada satuan Pendidikan mengenai menunda segala kegiatan yang bersifat mengumpulkan banyak orang dan menghindari kontak fisik langsung dan Surat Edaran Mendikbud RI No 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19) (PAN/RB, 2019) mengenai semua kegiatan Belajar dan Mengajar di laksanakan melalui pembelajaran daring/jarak jauh (Saputra, 2020). Untuk bisa melaksanakan kegiatan Belajar dan mengajar di kampus sebagai institusi Pendidikan Tinggi di bidang vokasional Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti untuk pengembangan institusinya harus memanfaatkan penggunaan internet sebagai pelayanan dalam memenuhi setiap kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang cepat dan mudah dalam melakukan kegiatan belajar (Darmawan et al., 2022), pemberian kualitas layanan melalui media internet menjadi salah satu pelayanan yang bisa diberikan kepada mahasiswa pada saat ini (Noor, 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia pendidikan, termasuk di perguruan tinggi. Salah satu bentuk transformasi yang paling menonjol adalah penerapan sistem pembelajaran e-learning yang memungkinkan proses belajar mengajar dilakukan secara daring. Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti Bandung, sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, telah mengadopsi sistem pembelajaran e-learning sebagai bagian dari upaya modernisasi pendidikan dan adaptasi terhadap tuntutan era digital. Pembelajaran e-learning di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti Bandung menerapkan berbagai metode dan platform digital untuk memfasilitasi proses pembelajaran jarak jauh. Sistem ini memungkinkan mahasiswa untuk mengakses materi pembelajaran, berinteraksi dengan dosen, dan menyelesaikan tugas-tugas akademik secara online. Meski demikian, efektivitas pembelajaran e-learning sangat bergantung pada berbagai faktor, termasuk kualitas konten pembelajaran, kemudahan akses platform, interaktivitas sistem, dan dukungan teknis yang disediakan oleh institusi.

Kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran e-learning menjadi aspek krusial yang perlu dievaluasi untuk memastikan tercapainya tujuan pembelajaran. Faktor-faktor seperti kualitas materi pembelajaran, kompetensi dosen dalam mengelola pembelajaran daring, kehandalan sistem, dan tingkat interaksi antara dosen dan mahasiswa dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa ini penting untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan dalam sistem pembelajaran e-learning. Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran e-learning di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti Bandung menjadi sangat relevan untuk dilakukan, mengingat sistem ini telah menjadi bagian integral dari proses pembelajaran di institusi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat kepuasan mahasiswa, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pembelajaran e-learning di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan tinggi lainnya dalam mengembangkan dan menyempurnakan sistem pembelajaran e-learning mereka. Berkenaan dengan hal tersebut manajemen Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti memutuskan pembelajaran dalam jaringan atau *full on line - Learning* untuk semua mata kuliah menggantikan pengajaran secara tatap muka di kelas, *E-Learning* sebagai saluran elektronik yang bisa meningkatkan pelayanan secara elektronik dalam kegiatan belajar dan mengajar dengan menggunakan *e-study* dimana mahasiswa bisa mengakses materi perkuliahan, tugas kuliah, forum diskusi dan pelaksanaan Ujian, dalam hal ini *e-study* sebagai layanan (Ghassan Al Azmeh, 2019).

*E-learning* memberikan kontribusi kepada mahasiswa yaitu efisiensi informasi (Parasuraman & Zinkhan, 2002). Penggunaan layanan *E-Learning* oleh dosen dan mahasiswa dalam hal ini *e study* yang terdapat dalam menu di website [asmariyanti.ac.id](http://asmariyanti.ac.id) harus diperhatikan oleh pimpinan dan staf Akademi sekretari dan Manajemen Ariyanti karena kualitas layanan elektronik merupakan persyaratan dasar untuk kinerja saluran elektronik yang baik (Asadpoor & Abolfazli, 2017), penggunaan *e-study* baru dilakukan di ASM Ariyanti pada saat ini, tidak hanya diperhatikan saja tetapi harus bisa memahami dan mengevaluasi pelayanan *on linenya* secara berkala sehingga bisa berdampak kepada kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Berkenaan dengan hal tersebut mendorong dilakukannya penelitian oleh penulis yang tertarik untuk mengkaji secara mendalam bagaimana sebenarnya Kualitas Pelayanan *E-Learning* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti Bandung.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **KEPUASAN MAHASISWA**

Teori kepuasan mahasiswa berakar dari berbagai konsep yang dikembangkan oleh para ahli pendidikan dan manajemen mutu. Frederick Herzberg melalui *Two-Factor Theory* menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh dua faktor utama: faktor motivator (seperti prestasi, pengakuan, dan pertumbuhan) dan faktor hygiene (seperti kondisi pembelajaran, hubungan interpersonal, dan kebijakan institusi). Dalam konteks pendidikan tinggi, teori ini membantu memahami bagaimana berbagai aspek pembelajaran dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. *SERVQUAL Theory* yang dikembangkan oleh Parasuraman, (Parasuraman & Zinkhan, 2002) Zeithaml, dan Berry menjadi kerangka penting dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan: *tangibles* (fasilitas fisik), (Meshko & Savinova, 2020) *reliability* (kehandalan) (Yusuf et al., 2021), *responsiveness* (daya tanggap) (Rani Novitasari; Ramayani Yusuf, 2022), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Sihombing & Hellen, 2021). Model ini telah diadaptasi secara luas dalam konteks pendidikan tinggi untuk mengukur kesenjangan antara harapan mahasiswa dan layanan yang diterima, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan mereka.

*Student Satisfaction and Retention Model* yang dikembangkan oleh Bean dan Metzner memberikan perspektif komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan retensi mahasiswa. Model ini mengidentifikasi empat variabel utama: latar belakang mahasiswa, akademik, lingkungan, dan hasil akademik. Teori ini menekankan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pembelajaran, tetapi juga oleh faktor-faktor eksternal seperti dukungan keluarga, kondisi finansial, dan integrasi sosial. Perkembangan terbaru dalam teori kepuasan mahasiswa mencakup *Student Engagement Theory* yang dikemukakan oleh Kuh. Teori ini menekankan pentingnya keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses pembelajaran sebagai faktor kunci kepuasan. Astin's *Theory of Student Involvement* juga memberikan kontribusi penting dengan menekankan bahwa tingkat keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non-akademik berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan mereka. Teori-teori ini terus berkembang seiring dengan perubahan landscape pendidikan tinggi, terutama dengan masuknya teknologi digital dan pembelajaran jarak jauh yang membawa dimensi baru dalam pemahaman tentang kepuasan mahasiswa.

Memelihara hubungan dengan mahasiswa sangat penting bagi setiap institusi pendidikan untuk bisa tetap bertahan dalam persaingan yang sangat tinggi (Mccoll-Kennedy & Schneider, 2000). Setiap Perguruan Tinggi berusaha sekuat tenaga untuk bisa memuaskan mahasiswanya agar tetap bertahan menggunakan layanan jasanya. Kepuasan mahasiswa adalah faktor yang utama dalam membangun hubungan yang menguntungkan dengan mahasiswa, untuk menjaga dan menumbuhkan mahasiswa dan menuai nilai seumur hidup mahasiswa, mahasiswa yang puas akan berbicara dengan baik kepada orang lain tentang jasa yang telah dia terima (Kotler & Armstrong, 2018). Perbandingan harapan mahasiswa dengan penerimaan kinerja dari suatu layanan jasa oleh mahasiswa bisa menghasilkan perasaan puas atau kecewa (Kotler & Keller, 2016). Penerimaan kinerja dari suatu jasa oleh mahasiswa terhadap kualitas layanan merupakan hal yang paling penting untuk menentukan kepuasan mahasiswa (Zeithaml et al., 2009) Apabila kinerja sesuai dengan harapan mahasiswa maka mahasiswa akan merasa puas, akan lebih baik lagi apabila kinerja melebihi harapan mahasiswa maka mahasiswa akan sangat puas, sebaliknya jika kinerja gagal memenuhi harapan mahasiswa maka mahasiswa akan kecewa (Kotler & Keller, 2016). Nilai, konsep pemasaran sentral, pada dasarnya adalah kombinasi kualitas, layanan, dan harga, yang disebut triad

nilai pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan mahasiswa secara keseluruhan mempunyai tiga dimensi, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan

## **PEMBELAJARAN E-LEARNING**

Teori pembelajaran e-learning memiliki akar yang kuat dalam berbagai pendekatan pedagogis dan teknologi pendidikan. Salah satu teori fundamental adalah *Theory of Online Learning* yang dikembangkan oleh Terry Anderson, yang menjelaskan bagaimana pembelajaran online dapat mendukung baik pembelajaran mandiri maupun kolaboratif. Teori ini menekankan pentingnya interaksi dalam tiga dimensi: interaksi antara peserta didik dengan konten, peserta didik dengan pengajar, dan peserta didik dengan peserta didik lainnya. *Cognitive Load Theory* yang dikembangkan oleh John Sweller juga memberikan pemahaman penting tentang bagaimana merancang materi pembelajaran online yang efektif dengan mempertimbangkan kapasitas kognitif peserta didik.

*Connectivism Theory* yang diperkenalkan oleh George Siemens dan Stephen Downes memberikan perspektif baru dalam memahami pembelajaran di era digital. Teori ini menjelaskan bagaimana pembelajaran terjadi melalui koneksi dalam jaringan, dimana pengetahuan didistribusikan melalui jaringan informasi dan dapat diakses melalui partisipasi dalam berbagai kegiatan pembelajaran. *Community of Inquiry Framework* yang dikembangkan oleh Garrison, Anderson, dan Archer menyediakan kerangka teoretis untuk memahami bagaimana menciptakan pengalaman pendidikan yang bermakna dalam lingkungan online melalui integrasi tiga elemen: social presence, cognitive presence, dan teaching presence.

Teori *Transactional Distance* yang dikemukakan oleh Michael Moore memberikan pemahaman tentang bagaimana jarak psikologis dan komunikasi antara peserta didik dan pengajar dapat diatasi dalam pembelajaran online. Moore mengidentifikasi tiga variabel kunci: dialog, struktur program, dan otonomi peserta didik. Sementara itu, Salmon's Five-Stage Model memberikan kerangka praktis untuk merancang dan memfasilitasi pembelajaran online yang efektif, mulai dari akses dan motivasi hingga pengembangan pembelajaran. Perkembangan terbaru dalam teori e-learning mencakup *Universal Design for Learning* (UDL) yang dikembangkan oleh CAST, yang menekankan pentingnya menyediakan berbagai cara untuk engagement, representasi, dan ekspresi dalam pembelajaran online. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis juga memberikan wawasan tentang bagaimana peserta didik menerima dan mengadopsi teknologi pembelajaran online. Teori-teori ini terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana manusia belajar dalam lingkungan digital. Model *Blended Learning* yang menggabungkan pembelajaran online dan tatap muka juga menjadi fokus penelitian kontemporer, memberikan perspektif baru tentang bagaimana mengoptimalkan pengalaman pembelajaran di era digital.

*E-learning* merupakan dasar dan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Silahuddin, 2015) yang digunakan sebagai pembelajaran jarak jauh menggabungkan penggunaan teknologi berupa perangkat komputer, internet dan metode pengajaran sebagai sarana dalam kegiatan belajar dan mengajar (Suharyanto & Mailangkay, 2016) diterapkan di bidang pendidikan dalam bentuk dunia maya (Hanum, 2013). Pembelajaran online merupakan proses pengiriman konten kegiatan belajar dan mengajar melalui internet, intranet yang berupa gabungan atau salah satu dari text, visual, audio, untuk melakukannya dibutuhkan aplikasi, berbasis web, komputer, ruang kelas virtual dan kolaborasi digital (Ghassan Al Azmeh, 2019). Dengan sistem informasi yang mendukung para tenaga kependidikan bisa mengakomodasi mahasiswa dan dosen dalam mendapatkan informasi atau kegiatan belajar mengajar dengan cepat dimana pun lokasinya tanpa mengkhawatirkan jarak (El-Ebiary et al., 2017). Materi pembelajaran berupa e modul yang berisikan text, video, audio, animasi dan latihan dengan adanya teknologi informasi dapat diterima oleh mahasiswa tanpa hadir di ruang kelas tatap muka langsung dengan dosen (Kwant et al., 2015).

## **KUALITAS PELAYANAN**

Setiap institusi pada saat ini menyadari bahwa kualitas adalah kunci pencapaian keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Oakland, 2014). Kualiatas biasanya menggambarkan ciri langsung dari layanan seperti keandalan, kinerja, penggunaannya tidak sulit, keindahan dan lain lain (Gasperz, 2005).



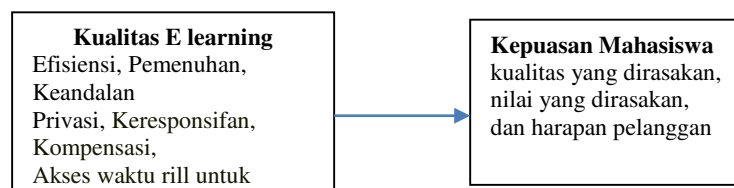
Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan membantu menghasilkan nilai superior (Goetsch & Davis, 2016). *American society* mendefinisikan kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu jasa layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat (Kotler & Keller, 2016). Lima dimensi pokok kualitas pelayanan *Reliability* (Keandalan)—Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat, *Responsiveness* (Responsivitas)—Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu, *Assurance* (Jaminan)—Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan, *Emphaty* (Empati)—Kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian kepada mahasiswa, *Tangible* (Wujud)—Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi (Zeithaml et al., 2009). Kualitas jasa *online* sebagai perluasan di mana *e-learning* memfasilitasi kegiatan belajar dan mengajar yang efisien (Zeithaml et al., 2009). Empat dimensi inti yang digunakan pelanggan untuk menilai situs web adalah Efisiensi : kecepatan mengakses dan menggunakan situs, Pemenuhan :Sejauh mana janji situs dalam mendukung lancarnya proses kegiatan belajar dan mengajar, Keandalan: Fungsi teknis situs yang benar dan Privasi : Sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi mahasiswa. Tiga dimensi yang digunakan mahasiswa untuk menilai layanan pemulihan ketika mereka memiliki masalah dalam pengoperasiannya adalah Keresponsifan : Penanganan masalah yang efektif melalui situs, Kompensasi : Sejauh mana situs memberikan kompensasi kepada mahasiswa untuk masalah dan Akses waktu rill untuk membantu : ketersediaan bantuan melalui telepon atau perwakilan online (Parasuraman et al., 2005) & (Zeithaml et al., 2009).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan pengaruh Kualitas Pelayanan *E-Learning* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Akademi Sekretari Manajemen Ariyanti Bandung.

Penelitian ini dilakukan di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti Bandung. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Semester 2 dan 4 sejumlah 413 orang pada tahun Akademik 2019-2020. Teknik yang digunakan adalah non probability sampling maka penelitian ini menetapkan angket penelitian sebanyak 80 responden. Teknik analisis yang digunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Pada penelitian ini kerangka konseptual terdapat dua variabel penelitian. Gambar 1 menunjukkan hubungan diantara variabel penelitian.



Gambar 1  
Model konseptual untuk penelitian ini.

sumber (Zeithaml et al., 2009) & (Kotler & Keller, 2016)

Berdasarkan tinjauan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan *E-Learning* diduga mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti

## PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 <sup>a</sup>	.389	.381	.36215

a. Predictors: (Constant), E- Learning (X)

Sumber : diolah penulis 2020

Berdasarkan hasil dari tabel 1 bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,624 dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,389 atau 38,9%. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *Kualitas E- Learning* (X) memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 38,9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 61,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka, hasil dari keseluruhan data perhitungan di atas dapat diartikan bahwa antara variabel *Kualitas E- Learning* (X) dengan Kepuasan mahasiswa (Y) memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

Tabel 2  
Coefficients<sup>a</sup>

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.156	.425		2.719	.008
	E- Learning (X)	.728	.103	.624	7.044	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber : diolah Penulis 2020

Berdasarkan hasil dari Tabel 2 adapun terdapat persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,156 + 0,728X + e$$

Angka dengan nilai 1,156 merupakan konstanta bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan mahasiswa (Y) adalah sebesar 1,156, artinya jika variabel *Kualitas E- Learning* (X) nilainya adalah 0, maka variabel Kepuasan mahasiswa (Y) nilainya adalah sebesar 0,728. Sementara nilai koefisien arah regresi adalah positif yaitu sebesar 0,728, artinya jika ada penambahan satu nilai atau angka pada variabel *Kualitas E- Learning* (X) maka akan ada kenaikan pada variabel Kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,728.

Tabel 3  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.719	.008
	E- Learning (X)	7.044	.000

Sumber : Penulis,

2020

Berdasarkan pada Tabel 3 nilai signifikansi = 0,000 sementara nilai t hitung = 7,044 sedangkan, t tabel = 1,994 pada df = 78 dengan tingkat probabilitas = 0,05 sehingga, kriteria untuk pengujian signifikansi hasil output ialah:

1. Nilai sig. < 0,05 maka variabel *independent* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*. Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Kualitas E- Learning* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan mahasiswa (Y).
2. Jika nilai t hitung > t tabel maka variabel *independent* berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Nilai t hitung sebesar 7,044 dan nilai t tabel sebesar 1,994 (7,044 > 1,994). Nilai t hitung > nilai t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Kualitas E- Learning* (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan mahasiswa (Y).

## Pembahasan

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas *E-Learning* berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti Bandung. Penelitian ini selaras hasil penelitian sebelumnya dari (Pham et al., 2019) bahwa kualitas layanan E-learning secara keseluruhan berhubungan positif dengan kepuasan siswa E-learning. Penelitian (Chow & Shi, 2014) adanya kepuasan dalam menggunakan e-learning. Dimana faktor proses pembelajaran dan desain kursus secara signifikan mempengaruhi langsung pada kepuasan pengguna. Penelitian lainnya (Ohliati & Abbas, 2019) hasilnya menyebutkan Kualitas layanan adalah faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap sistem manajemen pembelajaran, serta penelitian dari (Ghassan Al Azmeh, 2019) menunjukkan bahwa layanan elektronik secara signifikan mempengaruhi kepuasan siswa.

## KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem *E-Learning* yang diterapkan oleh manajemen di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti sebagai pengganti tatap muka di kelas, dengan adanya kemudahan yang diberikan dari *E-Learning* ini mahasiswa masih tetap bisa menerima materi dan melakukan ujian secara on line dengan baik walaupun sistem ini baru pertama kali di gunakan. Hubungan ini ditemukan berpengaruh secara positif dan signifikan. Hubungan antara Kualitas *E-Learning* dengan Kepuasan Mahasiswa memiliki hubungan yang searah. jika ada peningkatan pada Kualitas *E-Learning* maka akan ada kenaikan pada Kepuasan mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti. Dengan adanya Kualitas *E-Learning* yang baik akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.

## SARAN

Memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem *E-learning* sesuai dengan kebutuhan Kegiatan Belajar dan Mengajar. Dikarenakan pertama kali penggunaan masih akan banyak yang harus dibenahi sesuai dengan kebutuhan pengajaran dan apabila terjadi kesulitan ataupun gangguan yang dihadapi oleh mahasiswa dengan segera membantu mahasiswa agar pembelajaran berjalan dengan lancar dan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asadpoor, S. and A. A. (2017). Archive of SID The Effect of Electric Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Saderat Bank's Customer Archive of SID. *International Journal of Scientific Study*, 5(4), 3–5. <https://doi.org/10.17354/ijssI/2017/56>
- Burhanuddin, C. I., & Abdi, M. N. (2020). Ancaman Krisis Ekonomi Global Dari Dampak Penyebaran Virus Corona ( Covid19). *Krisis, Ancaman Global, Ekonomi Dampak, Dari*, 17, 710–718.
- Chow, W. S., & Shi, S. (2014). Investigating Students' Satisfaction and Continuance Intention toward E-learning: An Extension of the Expectation – Confirmation Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 141, 1145–1149. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.05.193>
- Darmawan, E., Apandi, S., Budiana, I., Syam, A., & Yusuf, R. (2022). *Application of the Gallery Walk Method in Entrepreneurship Learning*. <https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319566>
- El-Ebiary, Y. A. B., Al-Sammarraie, N. A., Al Moaiad, Y., & Alzubi, M. M. S. (2017). The impact of Management Information System in educational organizations processes. *2016 IEEE Conference on E-Learning, e-Management and e-Services, IC3e 2016, October*, 166–169. <https://doi.org/10.1109/IC3e.2016.8009060>
- Ghassan Al Azmeh, S. (2019). the Relationship Between E-Learning Service and Student Satisfaction a Case Study At the Syrian Virtual University (Svu). *Business, Management and Education*, 17(0), 49–71. <https://doi.org/10.3846/bme.2019.7451>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2016). Quality management for organizational excellence : introduction to total quality LK - <https://uum.on.worldcat.org/oclc/755004259>. In *Always learning TA - TT* -. Pearson Education.
- Hanum, N. S. (2013). Keefetifan e-learning sebagai media pembelajaran (studi evaluasi model pembelajaran e-learning SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto). *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 3(1), 90–102. <https://doi.org/10.21831/jpv.v3i1.1584>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing 17th Global Edition. In *Pearson Education*

Limited (17e Global). Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (15e Global, Vol. 15E). Pearson. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kwant, K. J., Custers, E. J. F. M., Jongen-Hermus, F. J., & Kluijtmans, M. (2015). Preparation by mandatory E-modules improves learning of practical skills: A quasi-experimental comparison of skill examination results. *BMC Medical Education*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-015-0376-4>
- Mccoll-Kennedy, J., & Schneider, U. (2000). Measuring customer satisfaction: Why, what and how. *Total Quality Management*, 11(7), 883–896. <https://doi.org/10.1080/09544120050135434>
- Menkes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 10, 33. <https://persi.or.id/wp-content/uploads/2021/02/pmk10-2021.pdf>
- Meshko, N., & Savinova, A. (2020). Digital marketing strategy: companies experience during pandemic. *VUZF Review*, 5(4), 41–49. <https://doi.org/10.38188/2534-9228.20.4.05>
- Noor, A. E. M. A. (2020). Pengembangan Bahan Ajar Dasar Tata Rias Wajah untuk Mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga ( PVKK) Tata Rias. *EdComtech*, 76–87.
- Oakland, J. S. (2014). Continuous improvement – more advanced, including Taguchi and Six Sigma. In *Total Quality Management and Operational Excellence* (Fourth edi). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315815725-26>
- Ohliati, J., & Abbas, B. S. (2019). Measuring students satisfaction in using learning management system. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 14(4), 180–189. <https://doi.org/10.3991/ijet.v14.i04.9427>
- PAN/RB, M. (2019). *Permen PANRB No. 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KEMENPANRB*. 3, 1–124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Parasuraman, A., & Zinkhan, G. M. (2002). Marketing to and serving customers through the internet: An overview and research agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 286–295. <https://doi.org/10.1177/009207002236906>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Rani Novitasari; Ramayani Yusuf. (2022). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT DODI PRINTING SHOP IN BANDUNG. *Costing, Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(4), 1389. [www.ijrti.org](http://www.ijrti.org)
- Saputra, A. (2020). Pendidikan Dan Teknologi: Tantangan Dan Kesempatan. *Indonesian Journal of Islamic Educational Management*, 3(1), 21–33.
- Sihombing, D. A., & Hellen, H. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menginap di Chain Hotel. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 12(1), 22–29. <https://doi.org/10.31294/khi.v12i1.9445>
- Silahuddin, S. (2015). Penerapan E-Learning dalam Inovasi Pendidikan. *CIRCUIT: Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Elektro*, 1(1), 48–59. <https://doi.org/10.22373/crc.v1i1.310>
- Suharyanto, & Mailangkay, adele B. L. (2016). Penerapan E-Learning Sebagai Alat Bantu Mengajar Dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Widya*, 3, 17–21. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2016.02.001>
- Yusuf, R., Damayanti, F., Purnomo, P., Suryana, A. T., Kartikaningsih, D., Windarto, A. P., & Waluyo, A. (2021). Application of Analytical Hierarchy Process Method for SQM on Customer Satisfaction. *Journal of Physics: Conference Series*, 1783(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1783/1/012019>