



## Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Online Di Universitas Kota Tangerang

Nitema Gulo<sup>a</sup>, Adrianus Gulo<sup>b</sup>, Polikarpus Tri Putra Zebua<sup>c</sup>.

<sup>a</sup>Universitas Raharja, nitema@raharja.info

<sup>b</sup>Universitas Raharja, adrianus.gulo@raharja.info

<sup>c</sup>Universitas Raharja, Polikarpus@raharja.info

---

### INFO ARTIKEL

#### **Riwayat Artikel:**

Received 12-12-2025

Revised 22-12-2025

Accepted 23-12-2025

#### **Keywords:**

Student loyalty, Quality of Online Learning

#### **Kata Kunci:**

Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pembelajaran Online

### ABSTRACT

*This research aims to measure the level of student satisfaction with the quality of online learning at Raharja University. The type of research method used is quantitative descriptive. Quantitative descriptive research focuses on efforts to describe and measure phenomena that occur by collecting numerical data and analyzing it statistically. This method was chosen because it is in accordance with the research objectives, namely to measure the level of student satisfaction with the quality of online learning at Raharja University. The research results show that student satisfaction with the quality of online learning at Raharja University can be measured and analyzed in depth. Simple regression analysis shows that there is a strong relationship between student satisfaction and the quality of online learning with a correlation value (R) of 0.888. From the research results, it is shown that 78.8% of the variation in student satisfaction with the quality of online learning is explained by the online learning quality variable itself, while the remaining 21.2% is explained by other variables.*

---

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif berfokus pada upaya untuk menggambarkan dan mengukur fenomena yang terjadi dengan cara mengumpulkan data numerik dan menganalisisnya secara statistik. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja dapat diukur dan dianalisis secara mendalam. Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan mahasiswa dan kualitas pembelajaran online dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,888. Dari hasil penelitian, ditunjukkan bahwa 78,8% variasi dalam kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online dijelaskan oleh variabel kualitas pembelajaran online itu sendiri, sedangkan sisanya sebesar 21,2% dijelaskan oleh variabel lain.

## PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan adopsi teknologi digital dalam proses pembelajaran. Salah satu bentuk implementasi teknologi digital dalam pendidikan tinggi adalah dengan pembelajaran online. Universitas Raharja sebagai salah satu perguruan tinggi di Kota Tangerang-Banten juga telah mengadopsi pembelajaran online sebagai salah satu metode pembelajaran yang digunakan. Pembelajaran online merupakan metode pembelajaran yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan akses pembelajaran kepada mahasiswa secara fleksibel, mandiri, dan efisien. Namun, meskipun pembelajaran online menawarkan berbagai keuntungan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alavi dan Leidner (2001), kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat retensi mahasiswa dan keberhasilan akademik mereka. Oleh karena

itu, penting untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja guna meningkatkan kualitas pembelajaran online yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja?"

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perguruan tinggi lain dalam mengoptimalkan pembelajaran online.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Pembelajaran online telah menjadi bagian integral dari sistem pendidikan tinggi, khususnya setelah adanya pandemi COVID-19 yang memaksa banyak institusi untuk beralih ke metode pembelajaran jarak jauh. Universitas Raharja sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia turut beradaptasi dengan tren ini. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online yang disediakan oleh universitas tersebut guna memastikan efektivitas dan efisiensi dari program yang diselenggarakan.

### **1. Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Zhang et al. (2023) menunjukkan bahwa umpan balik yang cepat dan konstruktif dari instruktur berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Studi ini menyarankan bahwa integrasi umpan balik yang efektif dalam desain kursus online dapat mendorong hasil belajar yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan keseluruhan.

Menurut McCarthy dan Gale (2021) menemukan bahwa personalisasi pembelajaran, serta adaptasi metode mengajar yang inovatif dan strategi kolaboratif, memenuhi kebutuhan belajar yang berbeda dari tiap mahasiswa. Temuan ini memperlihatkan bahwa kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan individual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar online.

Berdasarkan pendapat di atas maka, peneliti menyimpulkan bahwa Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas sebuah institusi pendidikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kinerja produk atau

hasil dengan harapan. Dalam konteks pendidikan, kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau tidak senang mahasiswa terkait dengan proses belajar-mengajar yang mereka alami.

## **2. Kualitas Pembelajaran Online**

Penelitian oleh Chen et al. (2022) menyimpulkan bahwa adopsi teknologi terbaru dalam lingkungan pembelajaran online, seperti elemen interaktif dan multimedia, dapat meningkatkan kepuasan dan keterlibatan belajar mahasiswa. Studi ini menekankan pentingnya pembelajaran yang dipersonalisasi dalam konteks digital. Dalam penelitian Davis et al. (2021) menemukan bahwa interaksi yang efektif antara dosen dan mahasiswa, serta ketersediaan sumber daya digital yang memadai, sangat berperan dalam meningkatkan pengalaman belajar online. Studi ini menyoroti pentingnya platform pembelajaran yang user-friendly dalam memfasilitasi pengalaman belajar yang positif.

Berdasarkan penjelasan di atas maka, peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas pembelajaran online tidak hanya ditentukan oleh isi materi yang disampaikan, tetapi juga oleh interaksi antara pengajar dan mahasiswa, kemudahan akses terhadap materi, dan dukungan teknis yang tersedia. aspek penting dalam pembelajaran online mencakup struktur kurikulum, penguasaan teknologi, dan hubungan antarpribadi dalam lingkungan belajar virtual.

Pembelajaran online telah menjadi kebutuhan penting di institusi pendidikan, terutama dalam konteks pandemi yang memaksa transisi dari pembelajaran tatap muka ke pembelajaran daring. Kualitas pembelajaran daring menjadi elemen kunci dalam menentukan keberhasilan proses belajar-mengajar yang dilakukan secara virtual. Kualitas ini dapat dinilai melalui beberapa aspek, seperti ketersediaan sumber daya, keefektifan komunikasi, dukungan teknologi, dan persepsi mahasiswa terhadap efektivitas pembelajaran.

Universitas Raharja, sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang mengimplementasikan pembelajaran online, diharapkan memenuhi kriteria-kriteria yang menunjang proses belajar-mengajar, sebagaimana diindikasikan dalam literatur. Menurut Allen & Seaman (2020), elemen-elemen seperti ketersediaan bahan ajar digital, interaksi antara mahasiswa dan dosen, serta dukungan teknis yang memadai berkontribusi pada tingkat kepuasan mahasiswa dalam konteks pembelajaran daring. Oleh karena itu, hipotesis pertama menyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja dinilai berada pada kategori tinggi, berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap komponen-komponen yang dimaksud.

Sehingga dalam penjelasan diatas maka peneliti memiliki hipotesis Dimana H1: Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja berada pada kategori tinggi.

## **METODA PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif berfokus pada upaya untuk menggambarkan dan mengukur fenomena yang terjadi dengan cara mengumpulkan data numerik dan menganalisisnya secara statistik. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja. Penelitian kuantitatif memungkinkan pengumpulan data dalam jumlah besar dan analisis yang objektif sehingga dapat memberikan kesimpulan yang terukur dan dapat diandalkan (Creswell, 2014).

Model penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran rinci mengenai situasi atau hubungan antara variabel yang diteliti tanpa berusaha mengubah atau mengendalikan variabel tersebut. Pendekatan ini sangat berguna untuk memberikan informasi dasar yang bisa menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut (Neuman, 2013). Penelitian deskriptif menjawab pertanyaan ‘apa’ dan ‘bagaimana’ sehingga cocok digunakan untuk penelitian ini yang berusaha mengidentifikasi dan mengukur tingkat kepuasan sebagai variabel utama penelitian.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran daring di Universitas Raharja akan diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan berdasarkan teori dan model yang relevan mengenai kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan online. Salah satu model yang dapat digunakan adalah SERVQUAL, yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: tangibility, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan di Universitas Raharja, sebuah perguruan tinggi swasta yang terletak di Tangerang, Banten. Universitas Raharja memiliki program pembelajaran online yang telah diimplementasikan sejak tahun 2020 untuk mendukung proses pembelajaran bagi mahasiswa.

### **Uji Asumsi Regresi**

#### **1. Uji Linearitas Regresi**

Uji linearitas regresi dapat kita uji melalui spss dan dapat kita lihat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Uji linearitas regresi

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pembelajaran Online * Tingkat Kepuasan	Between Groups	(Combined)	40.231	3	13.410	127.093	.000
		Linearity	39.667	1	39.667	375.943	.000
		Deviation from Linearity	.563	2	.282	2.668	.075
Within Groups			10.129	96	.106		
Total			50.360	99			

Berdasarkan hasil dari uji linearitas regresi di atas maka diketahui nilai sig.deviation from linearity sebesar  $0,075 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di universitas raharja.

## 2. Uji Normalitas Residual

Uji Normalitas Residual dapat kita uji dengan spss dan dapat kita lihat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Uji normalitas residual

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameter <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.32864128
Most Extreme	Absolute	.400
	Positive	.326

Differences	Negative	-.400
Test Statistic		.400
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan uji normalitas residual dapat kita ketahui bahwa asymp. Sig (2-tailed)  $\leq 0,05$ , sehingga data berasal dari populasi yang berdistribusi norma.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dapat kita uji dengan spss dan dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Uji Heteroskedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.170	.171		-.994	.322
Kepuasan Mahasiswa	.082	.037	.215	2.182	.032

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan hasil table di atas maka dapat kita lihat Dimana sig. 0,032  $> 0,05$  sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 4. Uji Independensi residual

Uji Independensi dapat kita uji dengan spss dan dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Uji Independensi

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Nilai Total	Equal variances assumed	.115	.735	1.009	198	.314	.100	.099	-.096	.296
	Equal variances not assumed			1.009	197.759	.314	.100	.099	-.096	.296

Berdasarkan hasil uji independensi maka dapat kita ketahui bahwa nilai sig.(2-tailed) 0,314 > 0,05 sehingga pada nilai tersebut dapat diartikan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak artinya tidak terdapat nilai signifikan.

### Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4.4

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Mahasiswa <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kualitas Pembelajaran Online
- b. All requested variables entered.

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa bisa di analisis.

Tabel 4.5

#### Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>		.330

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui besar nilai korelasi antar variabel (R) sebesar 0,888. Sementara nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.788.

Sehingga dapat kita simpulkan bahwa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pembelajaran online pada Universitas Raharja sebesar 78,8%, dan 21,2% berada pada variabel lain.

Tabel 4.6  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.667	1	39.667	363.564	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.693	98	.109		
	Total	50.360	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pembelajaran Online

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga variabel Kepuasan Mahasiswa dapat diukur terhadap Kualitas Pembelajaran Online.

Tabel 4.7  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.266	.220		1.206
	Kepuasan Mahasiswa	.919	.048	.888	19.067

a. Dependent Variable: Kualitas Pembelajaran Online

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai contant sebesar 0,226 sementara Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,919 sehingga dapat kita tuliskan

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,266 + 0,919x$$

Sehingga padat kita simpulkan bahwa koefisien regresi pada Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,226 artinya setiap penambahan 1 maka Tingkat Kualitas Pembelajaran Online memiliki nilai 0,226.

### Hasil Analisa Data

Analisis regresi sederhana yang terdapat pada Variables Entered/Removed menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini atau Kepuasan Mahasiswa dapat di analisis. Pada tabel Model Summary diketahui besar nilai korelasi antar variabel (R) sebesar 0,888. Sementara nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.788. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pembelajaran online pada Universitas Raharja sebesar 78,8%, dan 21,2% berada

pada variabel lain. Pada tabel Anova diketahui bahwa nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga variabel Kepuasan Mahasiswa dapat diukur terhadap Kualitas Pembelajaran Online. Sedangkan pada tabel Coefficients diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 0,226 sementara Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,919 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi pada Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,226 artinya setiap penambahan 1 maka Tingkat Kualitas Pembelajaran Online memiliki nilai 0,226.

## **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja dapat diukur dan dianalisis secara mendalam. Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan mahasiswa dan kualitas pembelajaran online dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,888. Dari hasil penelitian, ditunjukkan bahwa 78,8% variasi dalam kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online dijelaskan oleh variabel kualitas pembelajaran online itu sendiri, sedangkan sisanya sebesar 21,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, mahasiswa merasa puas dengan kualitas pembelajaran online yang diterapkan di Universitas Raharja. Selain itu, hasil uji Anova mendukung kesimpulan ini dengan menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa secara signifikan dapat diukur dengan kualitas pembelajaran online, ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menyiratkan bahwa perbaikan lebih lanjut dalam kualitas pembelajaran online dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan di universitas Raharja.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut. Pertama, penelitian ini mengungkapkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran online di Universitas Raharja yang cukup tinggi, yaitu sebesar 78,8%. Namun, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif, disarankan agar penelitian selanjutnya memperluas cakupan sampel. Pemilihan sampel yang lebih beragam dan representatif dapat meningkatkan keakuratan dan validitas temuan. Kedua, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa, mengingat 21,2% variabel lain belum terjelaskan. Penelitian yang lebih mendetail dalam aspek-aspek spesifik pembelajaran online juga penting untuk mengidentifikasi area perbaikan yang lebih khusus. Selain itu, saran berikutnya adalah mengintegrasikan metode kualitatif seperti wawancara

atau diskusi kelompok untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman mahasiswa dengan pembelajaran online. Metode tersebut dapat memberikan perspektif yang lebih humanis dan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka, sehingga dapat memberikan landasan yang kuat untuk perbaikan atau pengembangan kebijakan pembelajaran online di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardaya Garini, D., Dhamayanti, D., & Yulianti, E. (2022). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(8). <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.168>.
- Chen et al. (2022) dalam jurnal “Journal of Educational Research and Practice” dengan artikel berjudul “The Impact of Technology-Enhanced Learning Environment on Student Satisfaction and Learning Engagement”
- Deli, D., & Candra, I. (2021). Dampak penggunaan media pembelajaran online pada mahasiswa UIB selama pandemi covid-19. *CoMBInES: Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Science*, 1(1).
- Davis et al. (2021) yang berjudul “Evaluating Student Satisfaction in Online Learning Environments: A Comprehensive Review of Student Perceptions and Best Practices,”
- Huang, R. H., et al. (2020). Handbook on Facilitating Flexible Learning During Educational Disruption: The Chinese Experience in Maintaining Undisrupted Learning in COVID-19 Outbreak. Beijing: Smart Learning Institute of Beijing Normal University.
- Ilmadi, Elda, H., Isnurani, & Nurlev, A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Platfrom Pembelajaran Dimasa Pandemi Covid-19 Dengan Menggunakan Metode Servqual & IPA. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Pembelajaran*.
- Kasmawati, Y., & Kuncoro, A. W. (2021). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran E-Learning melalui Task Teknologi Fit dan Kualitas Informasi. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 5(3).

<https://doi.org/10.23887/jppp.v5i3.39977>.

- Kapuy, H. R., Setiawan, A., & Ismail, R. (2024). Kualitas Layanan Daring terhadap Kepuasan Pengguna Perkuliahan Online sebagai Blended Learning pada Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso. *Ekomen*, 23(2).
- Lee dan Choi (2022) yang diterbitkan dalam jurnal "Educational Technology & Society", dengan judul "Factors Influencing Student Satisfaction and Continuance Intention in Online Learning Environments during COVID-19,"
- McCarthy dan Gale (2021) dalam penelitian mereka "Student Satisfaction Levels in Post-Pandemic Online Learning: A Comparative Study" yang dipublikasikan dalam "International Journal of Educational Technology"
- Nugroho, M. I., Mariawati, N., & Veronica Lomboan, M. (2024). Analisa Pengaruh Video Conference dalam Aktivitas Online Learning Guna Memicu Kepuasan Belajar Mahasiswa. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(1). <https://doi.org/10.52644/joeb.v13i1.1486>
- Pradana, F. I. H., & Rochmoeljati, R. (2021). ANALISA PENINGKATAN PELAYANAN PEMBELAJARAN DARING (ONLINE) DENGAN IMPLEMENTASI METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI SMA NEGERI 3 TUBAN. *JUMINTEN*, 2(1). <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.224>
- Sugiyono. (2018). \*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D\*. Alfabeta.
- Warjiyono, W., Mubarak, H., Widodo, A. E., Rousyati, R., Nisa, F., & Amalia, R. R. (2021). Evaluasi E-learning Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 7(2).
- Zhang et al. (2023) yang berjudul "Exploring the Role of Feedback in Student Satisfaction and Learning Outcomes in Online Education: A Meta-Analysis,"