

**Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, Dan *Responsiveness* Terhadap Pembelajaran Online Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro)**

**Ilham Prima Bhaswara<sup>1</sup>, Durotun Nasikah<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail : [durotunnasika82@gmail.com](mailto:durotunnasika82@gmail.com)

**Abstrak**

Adanya virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Menurut Kompas, 28 Maret 2020 dampak virus COVID-19 terjadi di berbagai bidang seperti sosial, ekonomi, pariwisata dan pendidikan. Surat Edaran (SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 Maret 2020 segala kegiatan di dalam dan diluar ruangan di semua sector sementara waktu ditunda demi mengurangi penyebaran corona terutama pada bidang pendidikan. Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui Apakah *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (2) Untuk mengetahui Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (3) Untuk mengetahui Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (4) Untuk mengetahui Apakah *tangibles*, *Reliability* dan *Responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Populasi dalam Penelitian ini adalah diambil berdasarkan angkatan tahun angkatan 2018 yang berjumlah 257 mahasiswa. Kriteria dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Manajemen dan akuntansi tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif *Tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa (2) terdapat pengaruh positif *Reliability* terhadap kepuasan mahasiswa (3) terdapat pengaruh positif *Responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa (4) terdapat pengaruh positif *tangibles*, *Reliability* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan Kepuasan Pelanggan.

**Abstract**

*The current COVID-19 virus in Indonesia has an impact on the entire community. According to Kompas, March 28, 2020, the impact of the COVID-19 virus occurred in various fields such as social, economic, tourism and education. Circular (SE) issued by the government on March 18, 2020, all indoor and outdoor activities in all sectors are temporarily postponed in order to reduce the spread of corona, especially in the education sector. This study aims (1) To determine whether *Tangibles* affect student satisfaction (2) To determine whether *Reliability* affects student satisfaction (3) To determine whether *Responsiveness* affects student satisfaction (4) To determine whether *Tangibles*, *Reliability* and *Responsiveness* together the same effect on student satisfaction. The survey method focuses on collecting data from respondents who have certain information, thus enabling researchers to solve problems. Data collection was carried out using a questionnaire or questionnaire instrument. The population in this study was taken based on the class of 2018 which amounted to 257 students. The criteria in this study were students majoring in Management and accounting in 2018. The results showed that (1) there was a positive influence of *Tangibles* on student*

*satisfaction (2) there was a positive influence of Reliability on student satisfaction (3) there was a positive influence of Responsiveness on student satisfaction (4) there was a positive influence of Tangibles, Reliability and Responsiveness on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Tangibles, Reliability, Responsiveness and Customer Satisfaction.*

## **I. PENDAHULUAN**

Adanya virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Menurut Kompas, 28 Maret 2020 dampak virus COVID-19 terjadi di berbagai bidang seperti sosial, ekonomi, pariwisata dan pendidikan. Surat Edaran (SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 Maret 2020 segala kegiatan di dalam dan diluar ruangan di semua sector sementara waktu ditunda demi mengurangi penyebaran corona terutama pada bidang pendidikan. Pada tanggal 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID, dalam Surat Edaran tersebut dijelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran daring/jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna. Belajar dirumah dapat difokuskan pada pendidikan kecakapan hidup antara lain mengenai pandemi Covid-19.

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Suwanto, 2021).

Sesuai dengan pendapat diatas istilah kepuasan jika ditinjau dari perilaku konsumen menjadi sesuatu yang kompleks. Konsumen dalam memberikan penilaian sesuatu biasanya akan lebih kecewa terhadap jasa dibandingkan barang. Alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang dimana seorang pelanggan menyatakan hasil perbandingan antara kinerja (produk/jasa) yang diterima dengan yang diharapkan.

Dengan ada banyaknya kasus penyebaran virus COVID-19 di lampung membuat pemerintah provinsi untuk membuat kebijakan kembali dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala salah satunya ialah Kota Metro yang melakukan PSBB, ini sangat berdampak di sektor pendidikan yang harus meliburkan peserta didiknya untuk waktu yang tidak ditentukan, salah satunya Universitas Muhammadiyah Metro yang meliburkan kegiatan belajar mengajar (KBM) selama masa pandemi dan digantikan dengan kuliah daring atau kuliah online. Pembelajaran yang dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Metro khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga menggunakan pembelajaran daring/jarak jauh. Pembelajaran daring merupakan pemanfaatan jaringan internet dalam proses pembelajaran.

**Tabel 1 Data Empiris Tentang Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran Daring**

No	Nama	Pembelajaran via online / daring	Pembelajaran Tatap Muka
Perempuan			
1	Yessy angrayeni	✓	
2	Rohana kurnia		✓

3	Yeni aprilia		✓
4	Eka novita	✓	
5	Tri ayu ningtyas	✓	
6	Iis Ratna		✓
7	Yulianti		✓
8	Nindya aulia.	✓	
9	Erna kurniawati	✓	
10	Nurmala	✓	
Laki- laki			
11	M fadel zaman		✓
12	Dimas ramadhan	✓	
13	Bagaswara		✓
14	Niko andrian	✓	
15	Nyoman riko		✓
16	Alfin alif	✓	
17	Edo Adi Nata		✓
18	Waskito Nugroho	✓	
19	Ilham Prima		✓
20	Lutfi Aziz	✓	
Jumlah		11	9
Total keseluruhan		20	

Sumber: wawancara langsung ke mahasiswa FEB 2017 dibuat tahun 2021

Dari pra survei yang telah di lakukan di fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah metro angkatan 2017 yaitu sebanyak 20 mahasiswa/i. Yang memilih pembelajaran via daring sebanyak 11 mahasiswa/i yang memilih pembelajaran tatap muka sebanyak 9 mahasiswa/i, hal ini membuktikan bahwa mahasiswa/i lebih efektifitas dan efisiensi proses pembelajaran via daring.

## II. METODE PENELITIAN

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan jenis penelitian yang didasarkan pada maksud dan tujuan untuk menentukan objek penelitian, sehingga penelitian ini menggunakan metode kuantatif. metode kuantatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2016: 8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel:  $X_1$  *tangibles* (bukti fisik,),  $X_2$  *reliability* (kehandalan),  $X_3$  *responsiviness* (daya tanggap), Y (Kepuasan Mahasiswa).

## III. HASIL PENELITIAN

Uji hipotesisi dilakukan dengan uji signifikasi secara parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji signifikan dilakukan dengan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis (alpha) 5%.

**a. Uji Hipotesis H1**

Perumusan hipotesis di bawah ini :

$H_0 : \beta_1 \leq 0.$

$H_a : \beta_1 > 0$

**Tabel 22 Hasil Uji Hipotesis *Tangibles* Dengan pembelajaran online**

N	Variabel Pengujian	Koefisien B	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
1	X1 dengan y	0,169	2,153	1,663	Ha diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari tabel Uji T menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *Tangibles* menunjukkan nilai  $\beta = 0,169$  dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,153. Berdasarkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,153 > 1,663$  maka koefisien  $\beta$  signifikan atau dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti  $H_a$  diterima artinya *Tangibles* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pembelajaran online pada mahasiswa FEB.

**b. Uji Hipotesis H2**

$H_0 : \beta_2 \leq 0.$

$H_a : \beta_2 > 0$

**Tabel Uji Hipotesis *Reliability* Dengan pembelajaran online**

No	Variabel Pengujian	Koefisien B	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
1	X2 dengan y	0,483	7,258	1,663	Ha diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari tabel Uji T menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *Reliability* menunjukkan nilai  $\beta = 0,483$  dengan  $t_{hitung}$  sebesar 7,258. Berdasarkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $7,258 > 1,663$  maka koefisien  $\beta$  signifikan atau dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti  $H_a$  diterima artinya *Reliability* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pembelajaran online pada mahasiswa FEB.

**c. Uji Hipotesis H3**

$H_0 : \beta_3 \leq 0.$

$H_a : \beta_3 > 0$

**Tabel Uji Hipotesis *Responsive* Dengan pembelajaran online**

No	Variabel Pengujian	Koefisien $\beta$	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
1	X3 dengan y	0,290	3,501	1,663	Ha diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari tabel Uji T menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *responsive* menunjukkan nilai  $\beta = 0,290$  dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3,501. Berdasarkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,501 > 1,663$  maka koefisien  $\beta$  signifikan atau dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti  $H_a$  diterima artinya *responsive* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pembelajaran online pada mahasiswa FEB.

**b. Uji Hipotesis H4**

$$H_0: \beta_4 x_4 \leq 0$$

$$H_a: \beta_4 x_4 > 0$$

**Tabel Uji Hipotesis *Tangibles*, *Reliability*, *Responsive* Dengan pembelajaran online**

No	Variabel Pengujian	$f_{hitung}$	$f_{tabel}$	Kesimpulan
1	$X_1, X_2, X_3$ dengan $y$	57,172	2,74	Ha diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari tabel Uji T menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *Tangibles*, *Reliability*, *Responsive* menunjukkan nilai  $f_{hitung} = 57,172$  dengan  $f_{tabel}$  sebesar 2,74 Berdasarkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka koefisien  $\beta$  signifikan atau dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti  $H_a$  diterima *Tangibles*, *Reliability*, *Responsive* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pembelajaran online pada mahasiswa FEB

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Pembelajaran online**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelajaran online. Hal ini menunjukkan bahwa *Tangibles* yang meliputi penampilan dan fitur, sarana prasarana dan fasilitas fisik dalam pembelajaran online kepada Mahasiswa FEB UM Metro didasarkan atas hal tersebut maka mahasiswa FEB UM Metro akan puas dalam menggunakan aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom*. Indikator yang paling berpengaruh dalam mempengaruhi pembelajaran online adalah fasilitas fisik, hal ini menunjukkan apabila fasilitas yang ada di aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom* ini memberikan kepuasan baik internal maupun eksternal maka akan membuat konsumen timbul rasa puas terhadap fasilitas yang diberikan, ataupun penggunaan aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom* bagi Mahasiswa FEB UM Metro

Hal ini juga didukung oleh Hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Riki Riyanda (2016) yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar Di Situbondo yang Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, *responsive*, *Reliability*, *Tangibles* dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

### **2. Pengaruh *Reliability* Terhadap pembelajaran online**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelajaran online. Hal ini menunjukkan bahwa *Reliability* meliputi ketetapan waktu dalam melaksanakan pelayanan, pelayanan yang sopan, memberikan pelayanan yang di janjikan yang. Indikator yang paling berpengaruh dalam mempengaruhi pembelajaran online adalah memberikan pelayanan yang di janjikan, hal ini adalah dengan kemampuan memahami pelanggan dalam proses pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan yang menggunakan aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom* dan jika konsumen merasa dengan apa yang diharapkan maka dikatakan memuaskan. Pada saat konsumen sudah puas, maka konsumen akan menunjukkan ciri-cirinya sebagai konsumen yang puas terhadap penggunaan aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom*.

Hal ini juga didukung oleh Hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh suwanto dan suharto 2013 yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro yang hasil penelitiannya Hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel memiliki reliabel yang tinggi, dan yang paling

berpengaruh adalah variabel responsive yang hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,787.

### **3. Pengaruh *Responsive* Terhadap pembelajaran online**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelajaran online. Hal ini menunjukkan bahwa *responsive* meliputi tersediannya memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, membantu para pelanggan dan, merespon permintaan pelanggan.. Indikator yang paling berpengaruh dalam mempengaruhi pembelajaran online adalah tersediannya membantu para pelanggan, hal ini adalah dengan adanya kemudahan yang dirasakan oleh pelanggan dalam proses pembelajaran online maka akan meningkatkan kepuasan yang menggunakan aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom* dan jika konsumen merasa dengan apa yang diharapkan maka dikatakan memuaskan. Pada saat konsumen sudah puas, maka konsumen akan menunjukkan ciri-cirinya sebagai konsumen yang puas terhadap penggunaan DANA..

Hal ini juga didukung oleh Hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh M Arief Ilmnsyah (2020) yang berjudul Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid 19 Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Feb Ump. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid 19 Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Feb Ump berpengaruh positif dan signifikan.

### **4. Pengaruh *Tangibles*, *Reliability* Dan *Responsive* Terhadap pembelajaran online**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, dan *responsive* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan produk, inovasi, keunggulan produk dan *tanggibless* lebih ditingkatkan lagi. Kemampuan berinovasi dan *tanggibless* dalam proses pelayanan yang baik dari Gopay maka akan meningkatkan kepuasan penggunaan DANA pada mahasiswa FEB UM Metro

Hal ini juga didukung oleh Hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh vidi metayunika 2013 yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* Dan *Empathy*) Terhadap Pembelajaran online (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Radja Abadi Semarang). Dari hasil penelitian diketahui menunjukkan 45,1% pembelajaran online dipengaruhi oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dan sisanya yaitu 54,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsive* Terhadap Pembelajaran online Dalam Penggunaan aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom* (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro). Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* berpengaruh positif terhadap pembelajaran online oleh karena itu pihak aplikasi seperti *ZOOM* maupun *Google Classroom* harus lebih memperhatikan setiap pengelolaan akun yang baik agar mendorong konsumen muncul pembelajaran online saat memakainya.
2. *Reliability* berpengaruh positif terhadap pembelajaran online oleh karena itu pihak perusahaan harus memperhatikan masalah *Reliability* karena masyarakat yang tidak belum mengerti dengan aplikasi merasa mudah atau handal dalam penggunaanya.

3. *Responsive* berpengaruh positif terhadap pembelajaran online oleh karena itu pihak perusahaan harus menjamin pada setiap konsumen bahwa apabila saldo yang tiba tiba terpotong atau akun yang tidak bisa digunakan dapat kembali seperti semula, agar masyarakat yang memakai aplikasi dana ini merasa puas oleh *responsive* tersebut.
4. Secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh positif terhadap pembelajaran online. Hal ini menunjukkan bahwa *Tangibles, Reliabilit, dan Responsive* mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap pembelajaran online pada mahasiswa FEB universitas muhammadiyah metro.

**b. Saran**

Adapun saran-saran yang diberikan melakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pihak aplikasi seperti *ZOOM maupun Google Classroom* disarankan untuk memberikan *Tangibles* disetiap transaksi agar mudah di pantau kemabali oleh pihak aplikasi seperti *ZOOM maupun Google Classroom*
2. Pihak aplikasi seperti *ZOOM maupun Google Classroom* disarankan untuk memudahkan dalam menggunakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen yang menggunakan aplikasi *ZOOM maupun Google Classroom* merasa senang dan handal dengan aplikasi yang mudah di gunakan oleh pihak konsumen. Sehingga pada akhirnya dapat mendorong munculnya pembelian di masa mendatang.
3. Pihak aplikasi seperti *ZOOM maupun Google Classroom* disarankan untuk lebih memudahkan dalam sistem penggunaan agar konsumen tidak kesulitan dalam penggunaan aplikasi seperti *ZOOM maupun Google Classroom*.
4. Guna meningkatkan penggunaan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan konsumen *ZOOM maupun Google Classroom* maka mahasiswa memerlukan kemudahan untuk mengoprasikan *ZOOM maupun Google Classroom* pada saat pembelajaran yang sedang dijalani saat ini terutama pada masa covid 19 saat ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Choirudin (2020). Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Prestasi Siswa Kelas 5 Dan 6 Di Ma"Arif Gedangan.
- Alma Buchari. (2013) Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung Alfabet.
- Ana Retnoningsih dan suharso,(2012). Kamus besar bahasa Indonesia ,semarang: CV. Widya Karya.
- Ghozali, Imam (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Edisi 7. Semarang : Universitas Diponego.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller (2013). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- M arif ilmansyah (2020) Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid 19 Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Feb UMP.
- Ritalia, R., & Suwarto, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Kota Metro. Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 1(4), 777-783.

## **Jurnal Manajemen Diversifikasi**

Vol. 3. No. 1 (2023)

Rusman, Dkk. (2011). Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Membangun Profesionalitas Guru. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Vidi Metayunika.(2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy*) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Radja Abadi Semarang).