

Analisa Data Kepuasan Siswa Dalam Pembelajaran Online Menggunakan Metode Service Quality

Ika Ardias Nursinta^{1*}, Besus Maula Sulthon²

¹²Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mnadiri, Jakarta, Indonesia

Email: ikaardias99@gmail.com¹, maulasyarif@gmail.com²

Email Penulis Korespondensi: ikaardias99@gmail.com

Abstrak– Kepuasan siswa di era covid-19 ini sangat penting untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan yang ada di lembaga sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring di SMK Al-Amanah, penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan populasi sebanyak 102 orang. Dalam masalah ini kepuasan siswa akan diukur menggunakan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis* dalam hal ini dimana metode ini membahas tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Instrument penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner kepada siswa. Data kuesioner yang sudah terkumpul dihitung dan diolah sehingga kualitas pelayanan dapat diketahui secara spesifik masalahnya. Dengan penyebaran kuesioner ini dapat dilihat pemicu ketidakpuasan siswa terhadap layanan yang diberikan. Data yang diolah menggunakan metode *servqual* dengan bantuan *software* SPSS 24.0 dan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari data kepuasan siswa yang telah diolah mampu menjadi bahan evaluasi untuk sekolah dalam meningkatkan pembelajaran *online*. Hasil penelitian ini menunjukkan setiap dimensi pada *servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan *responsiveness* adalah dimensi nilai kualitas terbesar sebesar -0,72 dan gap atau kesenjangan terkecil ada pada *realibility* sebesar -0,22.

Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Service Quality, Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan, Harapan dan Persepsi

Abstract– The student's satisfaction in this covid-19 era is crucial to figuring out what level of quality services are available in school institutions. The study aims to find out the students' level of satisfaction with online study at SMK al - amanah, this study is a descriptive quantitative study with a population of 102. In this matter student satisfaction will be measured using a *servqual* and importance performance analysis method in this case where it talks about dimensions of waited, responsiveness, assurance, anticipation and tangibles. The instrument of this study is done with the interview manner and the dissemination of the questionnaire. The data of the collected questionnaires are calculated and prepared, and the quality of the service is specifically known. With the spread of the questionnaire, it can be seen the result of a student's dissatisfaction with the service given. Data prepared for *servqual* methods with the help of SPSS 24.0 and importance performance analysis. The results from the selected student satisfaction data can be used as an evaluation material for schools to improve online learning. The results of this study show every dimension on the *servqual* that is tangibles, valence, responsiveness, assurance, and emphaty. Indicating that the gap or responsive gap is the biggest quality value dimension of -0.72 and the smallest gap or gap there is in *realibility* of -0.22

Keyword: Student Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Of Service, Hope And Perception

1. PENDAHULUAN

Corona Virus Diseases-19 atau sering disebut Covid-19, hingga saat ini menjadi pusat perhatian di Indonesia. Karena virus corona adalah penyakit menular yang akan pulih dengan penanganan khusus, di Indonesia hingga saat ini masih banyak yang terpapar virus corona rata-rata bulan juni 5.290 orang. Dampak dari covid-19 ini terjadi dari berbagai sektor mulai dari ekonomi, sosial dan budaya, terutama dibidang pendidikan. Pembelajaran secara *Online* atau daring adalah pembelajaran yang dilakukan didalam jaringan atau melalui perantara media internet. Pembelajaran daring ini menjadi pilihan dalam pecegahan penyebaran covid-19. Karena terjadinya perubahan dimasa pandemi, hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan belajar mengajar. Karena terdapat beberapa faktor kendala dalam pembelajaran di SMK AL-AMANA. Beberapa faktor seperti kurang efektifnya media pembelajaran yang digunakan dalam penyampaian materi sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman siswa, keterampilan guru dalam mengajar dengan media daring mencakup bahan-bahan pembelajaran, dan kondisi pembelajaran siswa yang meliputi sarana prasarana dan suasana dalam proses belajar sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dari faktor lain kurangnya kesadaran siswa dalam memanfaatkan media belajar dengan baik, keterbatasan sumber atau referensi belajar, alat belajar sekolah dan kurang optimalnya interaksi antara siswa dengan guru maupun siswa dengan siswa.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk sekolah. Hal ini berdampak pada citra sekolah. Sekolah seharusnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap siswa maupun orang tua siswa agar memperlihatkan dampak yang baik. Dengan adanya kualitas pelayanan dan nama baik sekolah maka menimbulkan kepuasan terhadap siswa[1]. Kualitas pendidikan perlu ditingkatkan secara bertahap bukan hanya kualitas pelayanan diperusahaan profit dan perusahaan jasa namun lembaga sekolah juga perlu [2]. Pelayanan yang baik dilihat dari sudut pandang lembaga sekolah dan siswa yang akan menciptakan dampak positif bagi lembaga sekolah itu sendiri. Untuk indikator kualitas layanan meliputi kehandalan (*realibility*), daya tangkap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empati*), dan bukti langsung (*tangible*)[3].

Pada penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap media pembelajaran yang diberikan oleh guru dengan menghitung data kuesioner menggunakan metode *Service Quality*. Untuk mengetahui berapa persen akurasi kepuasan siswa terhadap pembelajaran *Online*. Setelah data diolah dengan menggunakan metode *Servqual* dapat

memberikan hasil kepuasan siswa terhadap pembelajaran *Online* tersebut dan juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk sekolah agar meningkatkan media pembelajaran *Online* agar siswa lebih paham dengan materi yang telah disampaikan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tersebut yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan [4]. Populasi dalam penelitian ini adalah para siswa sebagai responden yang menggunakan pembelajaran *online* yang telah melakukan pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini 120 responden siswa SMK Al-Amanah. Sampel adalah bagian dari sekumpulan karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian. Dengan populasi yang besar, peneliti mungkin tidak dapat menggunakan semua data untuk penelitian karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu[5]. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menyebar kuesioner dengan populasi sekitar 120 orang. Tabel yang ditampilkan diatas digunakan populasi sejumlah 120 orang dengan taraf 1% sehingga sampel yang diambil sebanyak 102 responden untuk mewakili secara keseluruhan.

2.2 Metode *Servqual*

Metode *Service Quality (servqual)* untuk pengukuran kualitas jasa dalam suatu model *Servqual* ini didasarkan pada skala multiitem dimana yang dirancang untuk mengukur menghasilkan harapan dan persepsi pelanggan dengan baik. Gap diantaranya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*), kelima dimensi kualitas tersebut dapat dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut yang akan menghasilkan harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*[6]. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *Servqual* masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \textit{Persepsi} - \textit{Harapan} \quad (1)$$

2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Salah satu mengukur validitas dengan sebuah kuesioner adalah validitas konstruk (*construct validity*). Pemahaman ini sebuah kuesioner berisi tentang beberapa pertanyaan yang akan mengukur suatu hal yang dapat dikatakan valid jika setiap butir pertanyaan tersebut keterkaitannya tinggi. Keterkaitan dalam butir pertanyaan ini biasanya bisa digambarkan dengan korelasi jawaban antar pertanyaan. Butir pertanyaan yang memiliki korelasi rendah dengan pertanyaan lain dinyatakan tidak valid[7]. Dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung (*corrected item total correlation*) dengan *r* tabelnya. Apabila nilai *r* hitung > *r* tabel dan nilai *r* positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Rumus yang digunakan untuk menghitung uji validitas adalah korelasi *product moment* yang dituliskan dengan rumus:

$$r = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[N\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][N\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \quad (2)$$

b. Uji Reliabilitas

Peguajian realibilitas keterkaitan dengan masalah kepercayaan terhadap instrument. Dalam riset bisa mempunyai tingkatan keyakinan yang besar (tidak berubah- ubah) bila hasil dari pengujian riset itu menunjukkan hasil yang tetap. Atau bisa dikatakan bahwa uji realibilitas dasarnya adalah uji untuk mengetahui penelitian dalam kuesioner yang disebarkan memiliki data yang stabil, realibel, dan dapat dipercaya atau akurat. Hasil nilai dari uji realibilitas memiliki nilai yang tinggi maka data tersebut realibel atau nilai Alpha >0,60 [8]. Uji reliabilitas adalah suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengolahan data karena instrument perhitungan tersebut sudah cukup baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2_i} \right) \quad (3)$$

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah adalah sebuah alat bantu yang pada dasarnya, digunakan untuk membuat perbandingan kinerja atau pelayanan yang dirasakan pengguna jasa terhadap tingkat kepuasannya. Hasil dari metode ini ialah dengan menunjukkan diagram scater dari *Importance Performance Analysis* yang mempunyai banyak kriteria ada pada 4 kuadran.. Kuadran tersebut adalah kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Prestasi), kuadran III

(Prioritas Rendah), dan kuadran IV (Berlebihan)[9]. Model ini bertujuan untuk mengukur hubungan antar persepsi dan prioritas kenaikan kualitas produk atau jasa yang diketahui juga sebagai “*Quadran Analysis*”. Berdasarkan hasil evaluasi pada kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dapat dihasilkan suatu perhitungan tentang tingkat kesesuaian suatu perhitungan dalam tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian tersebut akan menentukan urutan prioritas faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen. Dapat dihitung dengan rumus persamaan berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} * 100\% \tag{4}$$

Keterangan :

- Tki : Tingkat Kesesuaian Responden.
- Xi : Skor rata-rata penilaian persepsi.
- Yi : Skor rata-rata penilaian harapan.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan rumus:

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } Yi = \frac{\sum Yi}{n} \tag{5}$$

Keterangan :

- Xi : Rata-rata nilai tingkat persepsi
- Yi : Rata-rata nilai tingkat harapan
- $\sum Xi$: Total nilai tingkat persepsi

2.5 Uji Hipotesis

Dalam melakukan uji hipotesis, ada banyak faktor yang menentukan, seperti ukuran sampel yang diambil, standar deviasi populasi diketahui, varians populasi diketahui, metode parametrik yang digunakan dsb. Dengan prosedur menentukan H_0 dan H_1 . [10]. Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan pengaruh media pembelajaran dengan kepuasan siswa. Hipotesis ini menguji penilaian persepsi dan harapan siswa yang bertujuan mengetahui signifikan skor rata-rata. Dalam pengujian hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F. Uji hipotesis ini memiliki kriteria pengujian sebagai berikut:

UJI T Hipotesis

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika Sig <0,05/Thitung>Ttabel=Maka terdapat pengaruh

Jika Sig >0,05/Thitung>Ttabel=Maka Tidak dapat pengaruh

UJI F Hipotesis

Uji koefisien regresi secara bersama-sama untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap pengaruh variabel dependen. Uji F ini akan diketahui pengaruh ya signifikan atau tidak.

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika Sig <0,05/Fhitung>Ftabel=Maka terdapat pengaruh

Jika Sig >0,05/Fhitung>Ftabel=Maka Tidak dapat pengaruh

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validasi

Dari data yang telah terkumpul akan dilakukan uji validitas, yang akan di hitung dengan bantuan *Statistical product and Service Solutions (SPSS)* versi 24. Hasil dari perhitungan SPSS akan diperoleh nilai r untuk masing-masing pertanyaan yang akan dibandingkan dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, jumlah sampel (n)=102. Besarnya df dihitung 102-2=100, r tabel = 0,195. Jika r tabel < r hitung maka pertanyaan kuisioner yang diajukan kepada siswa dinyatakan valid. Berikut tabel hasil uji validasi persepsi dan harapan :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Persepsi Siswa

Dimensi	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Realibility	P1	0,668	0,195	VALID
	P2	0,683	0,195	VALID
	P3	0,733	0,195	VALID
Responsiveness	P4	0,702	0,195	VALID
	P5	0,710	0,195	VALID
	P6	0,695	0,195	VALID
Assurance	P7	0,375	0,195	VALID
	P8	0,657	0,195	VALID
	P9	0,683	0,195	VALID
	P10	0,735	0,195	VALID

Empathy	P11	0,626	0,195	VALID
	P12	0,659	0,195	VALID
	P13	0,674	0,195	VALID
	P14	0,683	0,195	VALID
Tangibles	P15	0,735	0,195	VALID
	P16	0,733	0,195	VALID
	P17	0,668	0,195	VALID
	P18	0,710	0,195	VALID

Sumber : Diolah dengan SPSS 24

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan Siswa

Dimensi	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Realibility	H1	0,89449	0,195	VALID
	H2	0,87388	0,195	VALID
	H3	0,92281	0,195	VALID
Responsiveness	H4	0,90308	0,195	VALID
	H5	0,92384	0,195	VALID
	H6	0,91677	0,195	VALID
Assurance	H7	0,87635	0,195	VALID
	H8	0,9024	0,195	VALID
	H9	0,87388	0,195	VALID
Empathy	H10	0,92096	0,195	VALID
	H11	0,88495	0,195	VALID
	H12	0,85515	0,195	VALID
Tangibles	H13	0,88726	0,195	VALID
	H14	0,85515	0,195	VALID
	H15	0,92096	0,195	VALID
	H16	0,92281	0,195	VALID
	H17	0,89449	0,195	VALID
	H18	0,92384	0,195	VALID

Sumber : Diolah dengan SPSS 24

3.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah instrument yang dipercaya sebagai alat menguji data apakah sudah baik. Biasanya dilakukan dengan koefisien *Cronbach Alpha*. Tabel hasil uji realibilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas

Keterangan	Realita	Ekspetasi
Nilai Cronbach a	0,60	0,60
Koef a	0,928	0,986

Sumber : Diolah dengan SPSS 24

Hubungan antara butir pertanyaan atau peritem dalam *variable* dilakukan dengan menghitung nilai *alpha crobach* pada SPSS versi 24. Data dapat dinyatakan *realible* apabila α lebih besar dari 0,6. Sehingga koefisien korelasi data tersebut dinyatakan *reliable*.

3.3 Metode Service Quality

Dari pengolahan data yang telah dilakukan, bahwa perhitungan nilai score *servqual* agar dapat mengetahui tingkat kualitas layanan atau kinerja di SMK Al-Amanah. Dari hasil perhitungan yang telah ditampilkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan siswa terhadap media pembelajaran dapat dilihat dalam 5 dimensi *servqual* yang mempunyai nilai rata-rata persepsi kepuasan siswa sejumlah 3,36 dan nilai rata-rata harapan kepuasan siswa sejumlah 3,78 sehingga mendapatkan hasil gap kesenjangan senilai -0,42. Gap ini bisa terjadi dikarenakan harapan siswa belum terpenuhi dengan kualitas media pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

3.4 Kualitas Layanan Tiap Dimensi

Dari setiap dimensi *realibility* (keandalan), *responsivness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) kemudian diambil *mean* dan gap setiap dimensi. Untuk menganalisis kualitas layanan maka digunakan rumus :

$$\text{KualitasLayanan (Q)} = \frac{\text{Penilaian (Kepuasan)}}{\text{Harapan (Kepentingan)}} \quad (6)$$

Jika $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

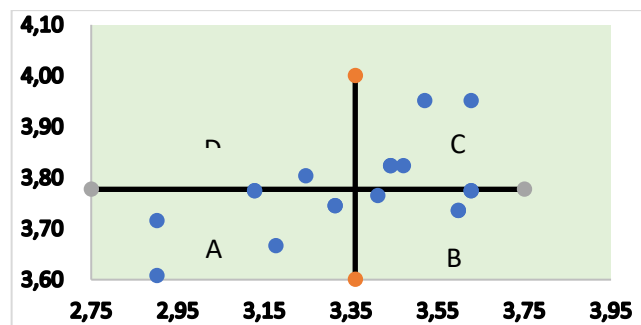
Tabel 4. Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Kualitas Layanan
1	Reliability	3,56	3,78	-0,22	0,94
2	Responsiveness	2,98	3,70	-0,72	0,80
3	Assurance	3,40	3,75	-0,36	0,91
4	Emphaty	3,45	3,87	-0,42	0,89
5	Tangibles	3,37	3,77	-0,40	0,89
Rata-Rata		3,35	3,77	-0,42	0,89

Hasil dari kualitas layanan memperlihatkan bahwa nilai gap atau kesenjangan terbesar adalah dimensi *responsiveness* (daya tangkap) sebesar -0,72 nilai kesenjangan terkecil adalah dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar -0,22. Nilai gap atau kesenjangan rata-rata untuk tiap dimensi adalah -0,42.

3.5 Importance Performance Analysis (Diagram IPA)

Diagram kertesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak bagi siswa. Untuk memprioritaskan dalam hal perbaikan layanan, sehingga dalam hal ini dapat ditentukan titik x dan titik y dalam perpotongan garis didalam kuadran, maka titik x adalah nilai rata-rata hasil persepsi siswa dan titik y adalah nilai rata-rata harapan siswa.



Gambar 1. Diagram IPA Kepuasan Siswa

3.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis nol (H_0) yang diajukan diterima atau ditolak. Pengujian sebagai berikut:

H_0 : Terdapat pengaruh signifikan terhadap media pembelajaran *Online* pada kepuasan siswa.

H_1 : Tidak terdapat pengaruh signifikan pada media pembelajaran terhadap kepuasan siswa

Dilakukan perhitungan dengan SPSS 24 pada taraf signifikan sebesar 0,05. Hasil pengujian Uji T nilai rata-rata adalah pada tabel 5:

Tabel 5. Tabel Uji T Hipotesis Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.160	6.647		2.130	.036
Persepsi	.890	.108	.635	8.211	.000

a. Dependent Variable: Harapan

Dari hasil perhitungan dapat diperoleh t hitung sebesar 8,211 diperoleh t tabel dengan taraf signifikan 0,05 sebesar 1,660. Maka t hitung lebih besar dari t tabel yang artinya H_0 dapat berpengaruh. Hasil signifikan pada tabel tersebut menunjukkan 0,000, pada dasar pengambilan keputusan Uji T Signifikan lebih atau kurang dari 0,05. Maka $0,000 < 0,05$ terdapat pengaruh media pembelajaran *online* terhadap kepuasan siswa. Kesimpulan dari Uji T H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak. Selanjutnya dilakukan perhitungan dengan SPSS 24. Hasil pengujian Uji F nilai rata-rata adalah pada table 6:

Tabel 6. Tabel Uji F Hipotesis ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8283.591	1	8283.591	67.426	.000 ^b
Residual	12285.400	100	122.854		
Total	20568.990	101			

- a. Dependent Variable: Harapan
- b. Predictors: (Constant), Persepsi

Dari hasil perhitungan dapat diperoleh f hitung sebesar 67,426, dengan diperoleh f tabel 3,93. Jika f hitung $>$ dari f tabel maka terdapat pengaruh begitupun sebaliknya. $67,426 > 3,93$ diperoleh hasil maka terdapat pengaruh dalam H_0 . Dan dari hasil signifikan tabel diatas sebesar 0,000 diperoleh nilai signifikan dengan taraf 0,05. Jika nilai signifikan $<$ 0,05 maka terdapat pengaruh. Yang artinya $0,000 < 0,05$ maka hasil dari perhitungan H_0 terdapat pengaruh. Kesimpulannya maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil Uji T dan Uji F maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan media pembelajaran online terhadap kepuasan siswa.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data kepuasan siswa dalam pembelajaran online menggunakan metode service quality, mendapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap SMK Al-Amanah berdasarkan aspek *SERVQUAL* yang memiliki 18 atribut yang mewakili setiap dimensi yang digunakan adalah aspek *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty*.
2. Berdasarkan hasil dapat diketahui nilai kualitas pelayanan tiap dimensi sekolah SMK Al-Amanah semua masih dibawah 1, dapat diartikan bahwa masih perlu peningkatan agar kualitas layanan semakin meningkat. Dimensi *responsiveness* (daya tangkap) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas paling kecil yang senilai 0,80. Nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 0,94.
3. Tingkat kesesuaian total antara persepsi dan harapan memiliki nilai 88%, dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa sesuai dengan harapan mereka. Tetapi walaupun sudah memenuhi harapan, media pembelajaran daring perlu ditingkatkan agar siswa tidak merasa bosan dengan materi yang disampaikan, dan siswa mampu mengikuti mata pelajaran dengan baik.
4. Dari hasil *Importance Performance Analysis* diperoleh hasil perpotongan sumbu x nilai rata-rata persepsi sebesar 3,36 dan sumbu y yang memiliki nilai rata-rata 3,78. Yang menghasilkan tingkat kualifikasi kuadran yang dibagi menjadi 4 bagian kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D.
5. Terdapat atribut yang berada dalam kuadran A, yang artinya perlu adanya prioritas khusus untuk meningkatkan kualitas terhadap kualitas tersebut. Prioritas utama yang perlu ditingkatkan adalah kedisiplinan siswa, tugas dikumpulkan tepat waktu, kemampuan guru dalam penggunaan daring, komunikasi yang baik dan penempatan waktu belajar.
6. Dari hasil uji hipotesis menggunakan uji T dengan taraf 0,05 dan hasil signifikan 0,000 maka $0,000 < 0,05$ maka terdapat pengaruh. Diperoleh t hitung 8,211 dan t tabel 1,660, maka $8,211 > 1,660$ terdapat pengaruh. Sedangkan uji hipotesis menggunakan uji F mempunyai hasil signifikan yang sama $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh dan hasil dari f hitung 67,426 f tabel 3,93 maka diperoleh hasil $67,426 > 3,93$ maka terdapat pengaruh. Maka hasil dari uji T dan uji F ini dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan media pembelajaran *online* terhadap kepuasan siswa

REFERENCES

- [1] S. Habibah and K. Bayu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang," *JIMM UNIKOM J. Ilm. Magister Manaj. UNIKOM*, vol. 02, no. 01, p. 70, 2017.
- [2] N. D. Iwijayanti and R. Jannah, "Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Smk Negeri 1 Tegalsari Dengan Metode Servqual Kriteria ...," *J. Pendidik. Pancasila dan ...*, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unibabwi.ac.id/index.php/jppkn/article/view/666>.
- [3] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa," *J. Digit*, vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2019, [Online]. Available: <https://jurnaldigit.org/index.php/DIGIT/article/view/117>.
- [4] E. Zuraidah, "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality)," *J. Prosisko*, vol. 5, no. 2, pp. 136–141, 2018.
- [5] V. W. Sujarweni, *THE MASTER BOOK OF SPSS*. 2019.
- [6] R. Firliana, P. Kasih, and H. S. Sulastri, "Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," pp. 205–210, 2016.
- [7] Ovan and A. Saputra, *Aplikasi Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. 2020.
- [8] A. Ramadhayanti, *Aplikasi SPSS untuk Penelitian dan Riset Pasar*. 2019.
- [9] D. Apriliani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informatika)*, vol. 8, no. 1, pp. 34–45, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/merpati/article/view/58939>.
- [10] S. Santoso, *PANDUAN LENGKAP SPSS 26*. 2020.