



Analisis Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Belajar dalam Menyelesaikan Tugas Akhir di Masa Pandemi COVID-19

Cahya Tri Purnami^{1✉}, Atik Mawarni², Hanifa Maher Denny³

Universitas Diponegoro, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : cahyatp68@gmail.com¹, atikm246@gmail.com², hanifadenny@live.undip.ac.id³

Abstrak

Salah satu kegiatan mahasiswa untuk dapat menyelesaikan studinya adalah membuat tugas akhir. Pandemi corona virus-19 (COVID-19) telah mengubah banyak kegiatan masyarakat dan munculnya kebijakan yang dilakukan pemerintah di berbagai negara, termasuk di bidang pendidikan baik pembelajaran maupun tugas akhir. Sebanyak 82,4% mahasiswa menganggap model pembelajaran tersebut lebih menyulitkan dibandingkan dengan pembelajaran seperti biasa. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei, dengan pendekatan deskriptif analitik, dilakukan pada tahun 2020. Sebagai responden adalah mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir sebanyak 242 dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan secara umum terdapat 30,2% menyatakan tidak puas untuk bimbingan tugas akhir dilakukan secara daring. Menggunakan uji Chi Square terdapat hubungan beberapa variable seperti usia ($p=0,001 < 0,05$), status pernikahan ($p=0,001 < 0,05$), aktifitas pekerjaan dengan kepuasan dalam mengikuti bimbingan tugas akhir secara daring dengan kekuatan asosiasi yang lemah. Disarankan perlu adanya strategi khusus dalam bimbingan tugas akhir secara daring sehingga mahasiswa tidak merasa bosan untuk mengikuti bimbingan.

Kata Kunci: pembelajaran daring, kepuasan, tugas akhir.

Abstract

One of the student activities to be able to complete their studies is to make a final project. The coronavirus (COVID-19) pandemic has changed many people's activities and the emergence of policies carried out by governments in various countries, including in the field of education, both learning and final assignments. As many as 82.4% of students consider this learning model to be more difficult than usual learning. This type of research is survey research, with a descriptive-analytic approach, conducted in 2020. As respondents, 242 students who are working on their final project were selected using the accidental sampling technique. The results showed that in general there were 30.2% who stated that they were not satisfied with the online guidance for the final project. By using the Chi-Square test there is a relationship between several variables such as age ($p = 0.001 < 0.05$), marital status ($p = 0.001 < 0.05$), work activities with satisfaction following online final project tutoring with weak association strength. It is recommended that there be a special strategy in online final project guidance so that students do not feel bored following tutoring.

Keywords: online learning, satisfaction, final project.

Copyright (c) 2022 Cahya Tri Purnami, Atik Mawarni, Hanifa Maher Denny

✉ Corresponding author

Email : cahyatp68@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2409>

ISSN 2656-8063 (Media Cetak)

ISSN 2656-8071 (Media Online)

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan pada dasarnya adalah organisasi jasa, yakni memberikan layanan pendidikan pada masyarakat. Sebagai organisasi jasa, Perguruan Tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, khususnya kepada mahasiswa karena akan mempengaruhi kualitas lulusan yang dihasilkan (Nursangaji & Hamdani, 2020). Salah satu kegiatan mahasiswa untuk dapat menyelesaikan studinya adalah membuat tugas akhir. Tahap ini melibatkan proses merumuskan permasalahan, merancang alur penelitian, memperkaya referensi literatur, menuangkan dalam tulisan, dan proses konsultasi dengan dosen pembimbing. Berbeda dengan tugas lain dimasa kuliah yang bisa dikerjakan dalam kelompok kerja, pengerjaan tugas akhir atau skripsi dilakukan mahasiswa secara mandiri (Anggawati & Satwika, 2021).

Pembimbing tugas akhir mahasiswa mempunyai beberapa tugas diantaranya adalah mengarahkan, memberikan bimbingan, dan pengawasan terutama pada substansi keilmuan dari bidang/disiplin ilmu yang diperlukan oleh mahasiswa dalam penyusunan skripsi/tugas akhir, mulai dari tahap penyusunan proposal, pelaksanaan kajian, sampai penyusunan laporan hasil kajian, dan penulisan naskah publikasi; serta memberikan arahan dan bimbingan yang akan dapat meningkatkan kedisiplinan, kelancaran dan ketepatan jadwal waktu skripsi (*Apa Tugas Dan Wewenang Dosen Pembimbing?*, n.d.). Agar tugas tersebut dapat dilakukan secara optimal oleh pembimbing kepada mahasiswa, komunikasi langsung sangat diperlukan. Sebuah studi baru menemukan bahwa berkomunikasi langsung secara tatap muka akan lebih efektif dibandingkan dengan menggunakan surat elektronik atau email. Menurut penelitian, seseorang akan lebih sungkan atau tidak tega untuk menolak permintaan yang di komunikasikan secara langsung tatap muka dibandingkan melalui *email*. Bisa dikatakan, ekspresi wajah secara langsung saat berbicara dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang, kontak mata secara langsung dapat membantu seseorang mengakses informasi baru (Wulandari, 2016).

Pandemi corona virus-19 (COVID-19) telah mengubah banyak kegiatan masyarakat dan munculnya kebijakan yang dilakukan pemerintah di berbagai negara, termasuk di bidang pendidikan. Kegiatan masyarakat dengan mematuhi protokol kesehatan melalui penggunaan masker, mencuci tangan dengan sabun dan *social distancing* sebagai salah satu cara mencegah penyebaran COVID-19. Kebijakan *social distancing* memberikan dampak pada pendidikan di perguruan tinggi (PT) dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Salah satunya dalam mekanisme belajar mengajar, seperti belajar jarak jauh (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2020), demikian juga proses penyelesaian tugas akhir juga dilakukan dengan model jarak jauh dalam konsultasi dengan pembimbing.

Model Pembelajaran jarak jauh (PJJ) dalam interaksi pembelajaran berbasis teknologi informasi yang diterapkan pada saat pandemi COVID-19 menjadi alternatif model pembelajaran yang efektif. Disamping itu pandemi COVID-19 secara tidak langsung mempercepat implementasi *e-learning* dan revolusi industri 4.0 dibidang pendidikan, yang ditandai dengan *internet of things* (IoT) dalam mendukung pola belajar dan berfikir. *E-learning* merupakan pendekatan inovatif untuk menyampaikan pembelajaran melalui informasi elektronik yang meningkatkan ketrampilan, pengetahuan atau hasil pembelajaran siswa (Bhuasiri et al., 2012). Revolusi Industri 4.0 bagi perguruan tinggi diharapkan mampu mewujudkan pendidikan cerdas melalui peningkatan dan pemerataan kualitas pendidikan, perluasan akses dan relevansi dalam mewujudkan kelas dunia (Theffidy, 2020). Oleh sebab itu pengajar maupun peserta didik dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dan menerapkan IoT (Theffidy, 2020). Penerapan IoT dalam pelaksanaan pembelajaran secara daring selama pandemi COVID-19 memberikan keuntungan namun perlu memperhatikan kendala yang muncul. Penelitian tentang Formulasi Model Pembelajaran Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi oleh Mustofa (2019) menyatakan beberapa keuntungan pembelajaran secara daring antara lain meminimalkan keterbatasan akses ke pendidikan tinggi yang memiliki kualitas tertentu, mengatasi

keterbatasan fasilitas yang dirasakan sebagai kendala dalam memenuhi kualitas, dapat memberikan akses ke sumber daya pendidikan dari universitas yang lebih baik (Mustofa et al., 2019). Walaupun pembelajaran secara daring mempunyai keuntungan, namun banyak hal yang menjadi kendala yang perlu diperhatikan. Hasil survey Lestari (2020) tentang pembelajaran daring selama pandemi COVID-19 menunjukkan hanya 40,3% yang menyatakan setuju dengan pembelajaran secara daring dengan alasan mereka tetap bisa belajar seperti biasanya dan waktu yang lebih fleksibel (Pratama et al., 2020). Pelaksanaan kebijakan dirasa kurang efektif karena tidak semua mahasiswa dapat mengakses internet secara maksimal (Perwitasari et al., 2021). Hasil penelitian Naveed (2017) menemukan infrastruktur dan teknologi merupakan hambatan yang banyak dirasakan oleh universitas di Saudi Arabia dalam pembelajaran e-learning (Naveed et al., 2017).

Adanya perubahan model pembelajaran dari tatap muka menjadi model daring (*online*) akan mempengaruhi kepuasan Mahasiswa dalam proses pembelajaran maupun bimbingan tugas akhir kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono & Gregorius, 2004).

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan (Srinadi & Nilakusumawati, 2008). Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari pelayanan dosen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka mahasiswa akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, mahasiswa akan sangat puas (Sarjono, 2007). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Popi, 2010).

Karakteristik sosial demografi adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, agama, suku bangsa, pendapatan, jenis keluarga, status pernikahan, lokasi geografi, dan kelas sosial (Kotler & Armstrong, 2001). Adapun variabel sosial demografi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi usia, status pekerjaan, status pernikahan dan lokasi demografi pada saat kuliah.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka akan dilakukan studi yang bertujuan untuk menganalisis Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Belajar Dalam Menyelesaikan Tugas Akhir di Masa Pandemi COVID-19

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei, dengan pendekatan deskriptif analitik, dilakukan pada tahun 2020. Sebagai responden adalah mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa tingkat akhir yang sedang menyelesaikan tugas akhir, kriteria tersebut dimaksudkan untuk menjangkau mahasiswa yang telah benar-benar merasakan layanan bimbingan tugas akhir, sehingga mereka bisa menilai tingkat kepuasan serta tingkat urgensi dari pelayanan tersebut. Untuk pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana bila ada mahasiswa yang bersedia mengisi kuesioner maka akan dijadikan sampel. Dalam studi ini diperoleh 242 mahasiswa. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan analitik menggunakan software SPSS versi 23. Penggunaan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara jelas tentang karakteristik demografis dan kepuasan, sedangkan metode analitik digunakan untuk menganalisis hubungan antara faktor demografis dengan kepuasan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan tugas akhir secara daring diukur dengan 5 pertanyaan yaitu terkait waktu bimbingan, persentase bimbingan, kemudahan dalam memahami materi dan kemanfaatan model bimbingan. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan *google form*.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir, sebanyak 242 mahasiswa. Karakteristik responden dapat diamati pada tabel 1. Mayoritas mahasiswa berada pada kelompok usia remaja (12-25 tahun) yaitu sebesar 66,1%. Sebagian besar mahasiswa belum menikah (66,9%), tidak sedang bekerja (69,8%), dan bertempat tinggal di rumah/keluarga pada saat bimbingan tugas akhir (87,2%). Sepertiga mahasiswa (30,2%) tidak merasa puas akan bimbingan daring.

Tabel 1. Gambaran karakteristik variabel penelitian (n=242)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Faktor Demografi		
Usia		
Remaja (12-25 tahun)	160	66,1
Dewasa (26-45 tahun)	71	29,3
Lansia (46-65 tahun)	11	4,5
Status pernikahan		
Sudah menikah	80	33,1
Belum menikah	162	66,9
Aktivitas pekerjaan pada saat kuliah		
Kuliah sambil bekerja	73	30,2
Hanya kuliah saja	169	69,8
Lokasi/tempat saat mengikuti pembelajaran		
Kos	31	12,8
Keluarga	211	87,2
Kepuasan dalam belajar		
Puas	169	69,8
Tidak Puas	73	30,2

Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Bimbingan Tugas Akhir Secara Daring

Aspek Model bimbingan Daring

Kepuasan mahasiswa dari aspek model bimbingan secara daring diukur dengan 5 pernyataan yaitu sangat membosankan, membosankan, biasa, menyenangkan, dan sangat menyenangkan. Dari 242 mahasiswa 41,3 % menyatakan biasa. (tabel2).

Aspek Waktu dalam bimbingan

Kepuasan mahasiswa dari aspek waktu dalam model bimbingan secara daring diukur dengan 5 pernyataan yaitu sangat membuang waktu, membuang waktu, biasa, menghemat waktu dan sangat menghemat waktu. Hampir separuh responden menyatakan biasa (40,1%). (tabel2).

Aspek Persentase bimbingan daring >50% dari jumlah bimbingan

Kepuasan mahasiswa dari aspek bimbingan daring yang dilakukan >50 persen waktu diukur dengan 5 pernyataan yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, dan sangat setuju dan setuju, sepertiga (33,5%) menjawab netral. (tabel2).

Aspek Kemudahan dalam memahami materi bimbingan

Kepuasan mahasiswa dari aspek kemudahan dalam memahami materi bimbingan diukur dengan lima pernyataan yaitu sangat menyulitkan, menyulitkan, biasa, memudahkan dan sangat memudahkan. Hasil yang diperoleh menunjukkan (36%) menyatakan biasa. (tabel2).

Aspek Kemanfaatan Model Bimbingan daring

Kepuasan mahasiswa dari aspek kemanfaatan model bimbingan daring diukur dengan lima pernyataan yaitu sangat mengecewakan, mengecewakan, biasa, bermanfaat, dan sangat bermanfaat. Hasil yang diperoleh menunjukkan (46,7%) menyatakan biasa. (tabel2).

Tabel 2. Gambaran secara rinci kepuasan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir secara daring (n=242)

Uraian	n	%
Model bimbingan secara daring		
Sangat membosankan	26	10,7
Membosankan	52	21,5
Biasa	100	41,3
Menyenangkan	46	19,0
Sangat menyenangkan	18	7,4
Waktu dalam bimbingan secara daring		
Sangat membuang waktu	9	3,7
Membuang waktu	33	13,6
Biasa	97	40,1
Menghemat waktu	68	28,1
Sangat menghemat waktu	35	14,5
Persentase bimbingan daring > 50% dari jumlah bimbingan		
Sangat tidak setuju	24	9,9
Tidak setuju	44	18,2
Netral	81	33,5
Setuju	53	21,9
Sangat setuju	40	16,5
Kemudahan dalam memahami materi bimbingan		
Sangat menyulitkan	36	14,9
Menyulitkan	78	32,2
Biasa	87	36,0
Memudahkan	32	13,2
Sangat memudahkan	9	3,7
Kemanfaatan Model bimbingan daring		
Sangat mengecewakan	11	4,5
Mengecewakan	34	14,0
Biasa	113	46,7
Bermanfaat	55	22,7
Sangat bermanfaat	29	12,0

Hubungan Karakteristik Demografi dengan Kepuasan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir secara daring

Analisis hubungan yang dilakukan dengan metode *Chi Square* (table 3) memberikan hasil yaitu ada hubungan usia ($p\text{-value} = 0,001$), status pernikahan ($p\text{-value} = 0,001$), aktivitas pekerjaan ($p\text{-value} = 0,022$) dengan kepuasan, sedangkan lokasi saat mengikuti bimbingan tidak menunjukkan adanya hubungan yang bermakna ($p\text{-value} = 0,630$). Berdasarkan nilai *contingency coefficient*, dari semua hubungan yang ada, variable lokasi ketika mengikuti bimbingan dan aktivitas pekerjaan mempunyai hubungan yang lebih lemah daripada usia dan status pernikahan (tabel 3).

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Demografi dengan Kepuasan Bimbingan dalam Penyelesaian Tugas Akhir secara Daring ($\alpha = 5\%$, *chi square test*)

Variabel Bebas	Kepuasan Bimbingan				ρ -value	Contingency Coefficient
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Usia						
Remaja (12-25 tahun)	99	61,9	61	38,1	0,001	0,236
Dewasa (26-45 tahun)	61	85,9	10	14,1		
Lansia (46-65 tahun)	9	81,8	2	18,2		
Status pernikahan						
Sudah menikah	68	85,0	12	15,0	0,001	0,226
Belum menikah	101	62,3	61	37,7		
Aktivitas pekerjaan pada saat kuliah						
Ya (kuliah sambil bekerja)	59	80,8	14	19,2	0,022	0,155
Tidak (hanya kuliah saja)	110	65,1	59	34,9		
Lokasi/tempat saat bimbingan						
Kos	20	64,5	11	35,5	0,630	0,044
Keluarga	149	70,6	62	29,4		

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 2, meskipun kebanyakan mahasiswa menyatakan biasa terhadap model bimbingan daring yang dilakukannya, masih cukup banyak mahasiswa yang menyatakan membosankan (21,5%) dan sangat membosankan (10,7%). Sesuai dengan hasil penelitian tentang kepuasan oleh Lestari (2020) sebanyak 82,4% mahasiswa menganggap model pembelajaran tersebut lebih menyulitkan dibandingkan dengan pembelajaran seperti biasa (Lestari, 2020). Sejumlah 32,5% mahasiswa merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi yang dipakai (Watnaya et al., 2020). Disamping itu pembelajaran secara virtual tidak menarik untuk mahasiswa yang belajar berkaitan dengan sentuhan/rabaan (Adnan, 2020). Survei lainnya juga menunjukkan bahwa pembelajaran daring tidak dapat memberikan motivasi belajar yang tinggi (49,8%) (Rusdiantho, 2021). Penggunaan aplikasi pembelajaran daring yang belum familiar juga seringkali membuat dosen hanya berfokus pada keberhasilan penyampaian materi, sehingga kesulitan yang dialami mahasiswa akibat perubahan pembelajaran daring dan kebutuhan mahasiswa akan motivasi dari dosen tidak disadari oleh dosen (Irawati & Jonatan, 2020). Dalam pengerjaan skripsi mahasiswa juga dihadapkan dengan rasa bosan terutama ketika bimbingan dilakukan secara daring yang mengakibatkan mahasiswa tidak bisa berinteraksi langsung seperti sebelum adanya pandemi (Kintama et al., 2021).

Dinilai dari aspek waktu dalam bimbingan, hanya sebagian kecil mahasiswa yang merasa bimbingan secara daring sangat membuang waktu (3,7%) dan membuang waktu (13,6%). Perkembangan media online dirasa membantu dosen dan mahasiswa dalam kegiatan bimbingan skripsi dimana mahasiswa dan dosen tidak lagi diharuskan bertemu secara langsung untuk kegiatan bimbingan, dan dengan waktu yang lebih fleksibel (Novianita et al., 2020). Kegiatan pengumpulan tugas maupun ujian pun dapat dengan mudah dilakukan dimana saja secara daring (Rusdiantho, 2021). Di lain sisi, fleksibilitas waktu sering kali menjadi alasan dosen untuk merubah waktu pembelajaran termasuk bimbingan sesuai dengan kondisinya (Irawati & Jonatan, 2020). Lama waktu proses bimbingan daring sangat bergantung pada umpan balik dari dosen maupun mahasiswa. Koreksi yang lama dari dosen seringkali dialami oleh mahasiswa (62,8%) sehingga mahasiswa dituntut gigih mengingatkan dosen pembimbing untuk memberikan koreksi atas skripsinya (Juita & Yusmaridi, 2020). Namun, banyak pula mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menghubungi dosen pembimbing (60%) (Juita & Yusmaridi, 2020). Aktivitas yang begitu padat terkadang membuat dosen lupa untuk menjawab pesan (Harahap et al., 2021).

Sejumlah mahasiswa masih merasa membutuhkan bimbingan secara langsung/luring. Hal ini ditunjukkan dengan adanya respon mahasiswa yang sangat tidak setuju (9,9%) dan tidak setuju (18,2%) apabila >50% kegiatan bimbingan dilakukan secara daring. Kegiatan bimbingan secara daring terkadang dihadapkan dengan salah pengertian antara dosen dengan mahasiswa karena perbedaan pemahaman bahasa terutama pada aplikasi perpesanan (Harahap et al., 2021). Hal tersebut mengakibatkan terjadinya perbedaan antara perbaikan yang dilakukan oleh mahasiswa dengan koreksi yang diberikan oleh dosen pembimbing (Juita & Yusmaridi, 2020). Kegiatan bimbingan lebih baik dilakukan secara tatap muka atau dalam situasi pandemi ini dengan aplikasi yang mendukung tatap muka seperti *google meet*, *zoom*, dan lainnya, sedangkan aplikasi perpesanan lebih baik digunakan untuk konfirmasi jadwal bimbingan, meskipun kini aplikasi perpesanan seperti WA telah mendukung pengiriman pesan dalam bentuk gambar, dokumen, suara, ataupun video, namun tidak dapat tersimpan lama dan ruang pesan terbatas sehingga tidak dapat berdiskusi secara panjang lebar, serta membutuhkan waktu dan konsentrasi saat mengetik pesan (Harahap et al., 2021). Kendala utama lainnya yang dihadapi mahasiswa ketika bimbingan daring yaitu mahasiswa sulit memahami arahan dan masukan/koreksi dari dosen pembimbing yang sering kali diberikan dalam bentuk teks ataupun coretan dalam file tanpa penjelasan secara langsung (Mildawati, 2021). Pada penelitian ini, hampir separuh mahasiswa merasa bahwa bimbingan online menyulitkan bahkan sangat menyulitkannya dalam memahami materi bimbingan (47,1%). Mahasiswa membutuhkan penjelasan secara verbal dari dosen, penjelasan yang diberikan oleh dosen belum mampu menjelaskan secara menyeluruh materi yang menjadi pembahasan (Luanmase & Rantung, 2021). Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa pembelajaran daring tidak membantu mahasiswa dalam memahami materi (41,4%) (Rusdiantho, 2021). Masalah pemahaman materi secara daring menjadi indikator yang harus diprioritaskan dalam peningkatan pembelajaran daring (Sastriana et al., 2020).

Terkait dengan kemanfaatan model bimbingan daring, hasil yang diperoleh menunjukkan mayoritas mahasiswa (46,7%) menyatakan biasa, akan tetapi masih cukup banyak yang menjawab mengecewakan (14%) dan sangat mengecewakan (4,5%) (tabel2). Hasil tersebut dapat disebabkan dari sekian banyak teknologi yang tersedia, internet merupakan media yang dianggap paling tepat untuk digunakan dalam proses pembelajaran jarak jauh, karena dapat menyatukan orang-orang dari berbagai daerah ke dalam suatu jaringan. Walaupun penggunaan internet sudah mengglobal, tetapi ketika digunakan dalam pembelajaran akan menjadi suatu hambatan, terlebih bagi siswa, karena penggunaan internet untuk pembelajaran jarak jauh belum dipersiapkan secara matang. Berbagai situasi tersebut akhirnya berdampak pada siswa, dan menjadikan siswa harus mempunyai handphone, kuota dan sinyal yang memadai, di samping siswa tetap harus menerima pelajaran (R et al., 2021). Penyediaan fasilitas atau ruang belajar daring oleh instansi pendidikan dirasa sangat membantu kegiatan belajar (Rusdiantho, 2021).

Jawaban mahasiswa untuk berbagai aspek kepuasan mengenai bimbingan tugas akhir secara daring (table 2) kebanyakan menjawab biasa akan tetapi masih ada yang menjawab membosankan, membuang waktu, tidak setuju, menyulitkan dan mengecewakan. Sesuai peneitian hal tersebut disebabkan oleh beberapa hambatan diantaranya adalah belum adanya persiapan mahasiswa dalam melakukan konsultasi melalui metode daring, hal ini membuat mahasiswa mengalami kesulitan karena sebelum adanya pandemi mahasiswa konsultasi langsung dengan dosen pembimbing (*face to face*) (Kintama et al., 2021).

Dalam sebuah literatur, kendala yang umumnya terjadi pada siswa dalam pembelajaran jarak jauh di antaranya yaitu sulitnya sinyal, terbatasnya kuota, meningkatnya tugas, dan berkurangnya penjelasan yang disampaikan guru (Rohmanu et al., 2020). Selain itu, akses internet yang terbatas, kaku dalam teknologi, aksi dalam pembelajaran berkurang, dan pelaksanaan evaluasi yang kurang terarah (Rohmanu et al., 2020) pun turut menjadi dampak bagi para siswa.

Terkait dengan kepuasan dalam bimbingan daring (tabel 2) diperoleh hasil 30,2% mahasiswa menyatakan tidak puas. Kepuasan siswa dicapai pada saat pengalaman nyata atau kinerja melebihi dari yang diharapkan (Al-Sheeb et al., 2018). Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan

siswa yaitu siswa yang merasakan sangat puas pada saat tahun ketiga kuliah, faktor dosen dalam memberikan contoh penerapan teori dalam praktek, sehingga siswa memahami konsep secara keseluruhan (Agro et al., 2013). Thompson, L (2013) dalam *A predictive model of student satisfaction* menyatakan ketidakpuasan mahasiswa pada tahun ketiga saat kuliah berkaitan dengan akademik, petugas, keuangan dan faktor spesifik institusi, baik secara internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi perguruan tinggi, staf pengajar dan fasilitas. Sedangkan faktor eksternal meliputi keuangan, akomodasi ketertarikan dan semangat (Sweeney, 2016). Fasilitas perguruan tinggi, staff akademik berkorelasi positif dengan kepuasan mahasiswa (Weerasinghe & Fernando, 2018).

Elliot dan Haely (2001) dalam Weerasinghe, 2018 mendefinisikan kepuasan siswa dalam konteks pendidikan sebagai sikap siswa dalam jangka pendek (*shortterm*) berdasarkan pengalaman belajar (Weerasinghe & Fernando, 2018). Kuo, Y. C. (2010) dalam Shirazhi (2017) menyatakan kepuasan mahasiswa merefleksikan bagaimana mahasiswa menerima pengalaman belajarnya, sehingga mendorong mereka terus melanjutkan studinya di perguruan tinggi (Shirazi, 2017). Tingkat 10 kepuasan mahasiswa berkaitan dengan pengalaman belajar, pelayanan dan fasilitas yang ditemukan selama proses belajar (Weerasinghe & Fernando, 2018).

Sesuai penelitian (Sofianto & Zuhri, 2021) pembelajaran secara daring mempunyai beberapa kendala, pertama pendidikan di era pandemi COVID-19 dengan strategi belajar di rumah (daring) menghadapi masalah kekurangan sarana dan prasarana, penguasaan teknologi, kuota/paket data internet, jaringan/sinyal internet. Kendala kedua adalah banyak guru yang belum siap, meskipun sekolah juga telah menyiapkan fasilitas yang memadai, dan mendorong inovasi-inovasi baru. Kendala ketiga adalah perlu dilakukan peningkatan kapasitas guru, subsidi sarana dan prasarana, perbaikan sistem pendidikan, dan inovasi pembelajaran sehingga dapat meningkatkan pendidikan yang berkualitas. Keempat, perlu adanya kebijakan penerapan sistem *blended learning*, *e-learning/LMS*, penyesuaian kurikulum, dan mendorong inovasi (Sofianto & Zuhri, 2021).

Penelitian ini menunjukkan temuan yang lebih baik daripada penelitian Mildawati (2021) yang menuliskan sebanyak 63,5% mahasiswa tidak puas dengan bimbingan skripsi yang dilakukan secara daring dengan alasan pesan yang diberikan oleh dosen pembimbing tidak tersampaikan dengan jelas dan sulit untuk memahami koreksi yang diberikan dalam bentuk teks (Mildawati, 2021). Penelitian Juita & Yusmaridi (2020) juga mencatat sebanyak 62,8% mahasiswa menilai bimbingan skripsi secara daring tidak efektif. Bimbingan secara daring banyak terkendala jaringan internet dan susahnya berkomunikasi atau berinteraksi dengan dosen seperti dosen yang sulit dihubungi maupun ketidaknyambungan dalam proses bimbingan (Juita & Yusmaridi, 2020). Fasilitas internet (Sig. 0,006) dan interaksi antara mahasiswa dengan dosen (Sig. 0,0001) diketahui berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring (Sudarjo & Sany, 2021)

Menggunakan uji *Chi-Square* terdapat hubungan beberapa variable seperti usia ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$), status pernikahan ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$), aktivitas pekerjaan ($p\text{-value} = 0,022 < 0,05$) dengan kepuasan dalam mengikuti bimbingan tugas akhir secara daring. Mahasiswa yang berusia dewasa (26-45 tahun) lebih banyak yang merasakan kepuasan dalam bimbingan skripsi (85,9%) dibandingkan kelompok usia remaja (61,9%) dan lansia (81,8%). Wuellner (2013) Muljana & Luo (2019) mengungkapkan bahwa siswa yang lebih muda lebih merasa nyaman dengan bimbingan langsung serta memiliki kesiapan dan keterampilan yang kurang terkait pembelajaran daring, sedangkan mereka yang lebih tua memiliki kinerja yang lebih baik dalam pembelajaran daring (Muljana & Luo, 2019). Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa semakin berumur, kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran semakin rendah dikarenakan seiring kedewasaan dan pengalaman yang dimiliki, ekspektasi mahasiswa semakin tinggi sehingga sulit terpuaskan daripada mahasiswa yang berusia lebih muda (Arambewela & Zuhair, 2011).

Status pernikahan diketahui berhubungan secara signifikan dengan kepuasan bimbingan daring, dengan persentase kepuasan yang lebih besar pada mahasiswa yang telah menikah (85,0%) daripada belum menikah

(62,3%). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan status perkawinan (Sig. 0,002) (Hamdan et al., 2021). Mahasiswa yang telah menikah memiliki tingkat depresi yang lebih rendah daripada mahasiswa lajang. Hal ini dikaitkan dengan kepercayaan diri yang lebih tinggi dan adanya dukungan emosional dari pasangan, Sarokhani et al. (2013) dalam Mirhosseini et al. (2021) (Mirhosseini et al., 2021). Tingkat depresi mahasiswa secara signifikan berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan akademik yang dirasakannya (Sig. 0,031) (Mirhosseini et al., 2021), sehingga mereka yang telah menikah lebih banyak merasa puas terhadap bimbingan daring.

Mahasiswa yang bekerja lebih banyak yang merasa puas terhadap bimbingan daring (80,8%) daripada yang tidak bekerja (65,1%). Rata – rata kepuasan mahasiswa secara signifikan lebih tinggi pada mahasiswa yang bekerja daripada yang tidak bekerja, namun kepuasan akan menurun ketika mahasiswa bekerja lebih dari 11 jam per minggu (Tessema et al., 2014). Gardner (2016) dalam Choudhary et al, (2019) menilai bahwa pembelajaran yang dilakukan secara daring sangat menguntungkan bagi mahasiswa yang bekerja dikarenakan fleksibilitasnya, sehingga tugas dapat diselesaikan dengan nyaman, gelar dapat diperoleh dari universitas di negara bagian lain, dan dengan biaya yang lebih sedikit (Choudhary et al., 2019).

Persentase mahasiswa yang merasakan puas dalam bimbingan daring tidak berbeda jauh antara mahasiswa yang bertempat tinggal di kos (64,5%) dengan mahasiswa yang tinggal bersama keluarga (70,6%). Hasil analisis juga menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan ($p\text{-value} = 0,001 < 0,630$). Pandemi covid-19 yang berlangsung, berdampak secara sosial maupun psikologis terhadap mahasiswa yang tinggal sendiri maupun tinggal bersama keluarganya (Shaik et al., 2021). Mahasiswa yang tinggal bersama keluarga dan tidak menjalani karantina memiliki sikap dan persepsi yang lebih positif terhadap pembelajaran online (Shaik et al., 2021). Di lain sisi, mereka juga mengalami banyak hambatan dalam kegiatan pembelajaran seperti banyak waktunya yang digunakan untuk melakukan tanggung jawab di rumah, tidak dapat berkonsentrasi akibat konflik dengan orang tua atau saudara, serta fasilitas belajar yang tidak memadai, dan kesulitan berkomunikasi dengan dosen (Baticulon et al., 2021). Penelitian juga menunjukkan bahwa mahasiswa yang tinggal bersama keluarganya memiliki kecenderungan 2,6 kali lebih besar untuk merasakan gejala depresi (95% CI: 1.418, 4.751), dan 1,8 kali lebih besar merasakan kecemasan (95% CI: 1.021, 3.308) daripada mereka yang tinggal terpisah dari keluarganya selama *lockdown* (Islam et al., 2020).

KESIMPULAN

Mayoritas mahasiswa berada pada kelompok usia remaja (12-25 tahun) sebesar 66,1%. Sebagian besar mahasiswa belum menikah (66,9%), tidak sedang bekerja (69,8%), dan bertempat tinggal di rumah/keluarga (87,2%). Sepertiga mahasiswa (30,2%) tidak merasa puas akan bimbingan daring. Terdapat hubungan usia ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$), status pernikahan ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$), aktivitas pekerjaan ($p\text{-value} = 0,022 < 0,05$) dengan kepuasan dalam mengikuti bimbingan tugas akhir secara daring dengan kekuatan asosiasi yang lemah. Perlu adanya strategi khusus dalam bimbingan tugas akhir secara daring sehingga mahasiswa tidak merasa bosan untuk mengikuti bimbingan. Selain itu, model bimbingan daring secara tatap muka menggunakan aplikasi teleconference dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Sheeb, B., Hamouda, A. M., & Abdella, G. M. (2018). Investigating Determinants Of Student Satisfaction In The First Year Of College In A Public University In The State Of Qatar. *Hindawi Education Research International*, 2018, 1–15. <https://doi.org/10.1155/2018/7194106>
- Anggawati, F., & Satwika, P. A. (2021). Karakteristik Hardiness Mahasiswa Dalam Mengerjakan Skripsi Dimasa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Waktu Pengerjaan Skripsi. *Prosiding Temilnas Xii Ikatan*

- 2744 *Analisis Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Belajar dalam Menyelesaikan Tugas Akhir di Masa Pandemi COVID-19 – Cahya Tri Purnami, Atik Mawarni, Hanifa Maher Denny*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2409>
- Psikologi Perkembangan Indonesia, Temilnas Xii*, 219–226.
- Apa Tugas Dan Wewenang Dosen Pembimbing?* (N.D.). Retrieved February 2, 2020, From <https://Pintaria.Zendesk.Com/Hc/En-Us/Articles/360037432772-Apa-Tugas-Dan-Wewenang-Dari-Dosen-Pembimbing->
- Arambewela, R., & Zuhair, S. (2011). *The Relevance Of Demographic Variables In Assessing Student Satisfaction : A Study Of International Postgraduate Students*. July 2014.
- Baticulon, R. E., Jenkin, J., Nicole, S., Alberto, R. I., Beatriz, M., Earl, R., Lloyd, C. M., Rizada, G. T., Jan, C., Charlie, S. T., & Reyes, J. C. B. (2021). Barriers To Online Learning In The Time Of Covid - 19 : A National Survey Of Medical Students In The Philippines. *Medical Science Educator*, 615–626. <https://doi.org/10.1007/S40670-021-01231-Z>
- Bhuasiri, W., Xaymoungkhoun, O., Zo, H., Rho, J. J., & Ciganek, A. P. (2012). Critical Success Factors For E-Learning In Developing Countries: A Comparative Analysis Between Ict Experts And Faculty. *Computers And Education*, 58(2), 843–855. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.10.010>
- Choudhary, F. R., Shah, I., & Majeed, S. (2019). Comparison Of E-Learning Satisfaction Of Employed And Unemployed Students. *Jder, Iv*, 51–64.
- Hamdan, K. M., Al-Bashaireh, A. M., Zahran, Z., Al-Daghestani, A., & Al-Habashneh, S. (2021). University Students' Interaction, Internet Self-Efficacy, Self-Regulation And Satisfaction With Online Education During Pandemic Crises Of Covid-19 (Sars-Cov-2). *International Journal Of Educational Management*, 35(3), 713–725. <https://doi.org/10.1108/Ijem-11-2020-0513>
- Harahap, H. S., Sovianti, R., Madonn, M., & Harapah, A. S. (2021). Penggunaan Whatsapp Group Sebagai Sarana Komunikasi Dosen Dan Mahasiswa Dalam Kegiatan Bimbingan Skripsi. *Jurnal Komunikasi, Masyarakat Dan Keamanan (Komaskam)*, 3(2), 42–64.
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus Di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Islam, M. A., Barna, S. D., Raihan, H., Khan, M. Na. A., & Hossain, M. T. (2020). Depression And Anxiety Among University Students During The Covid-19 Pandemic In Bangladesh : A Web-Based Cross-Sectional Survey. *Plos One*, 15(8), 1–12. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238162>
- Juita, D., & Yusmaridi, M. (2020). Kualitas Proses Bimbingan Skripsi Mahasiswa Jurusan Tadris Biologi Iain Kerinci Di Masa Pandemi Covid 19. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang Ipa Dan Pendidikan Ipa*, 6(2), 135–143.
- Kintama, A. Y., Larasati, D. A., & Yuliana, L. (2021). Bimbingan Skripsi Daring Selama Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Pgsd Uwks: Hambatan Dan Solusi. *Trapsila: Jurnal Pendidikan Dasar*, 3(1), 57–71.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi Ke 8*. Erlangga.
- Luanmase, Y., & Rantung, J. (2021). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Online Selama Masa Pandemi Covid 19. *Chmk Nursing Scientific Journal*, 5(2), 73–79. <https://doi.org/10.37792/thenursing.v5i2.992>
- Mildawati, T. (2021). Efektivitas Pelayanan Akademik Daring Terhadap Kualitas Penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Alauddin Makassar Tahun 2021). *Jurnal Teknologi Madrasah*, 4(1), 52–79.
- Mirhosseini, S., Bazghaleh, M., Basirinezhad, M. Hasan, Abbasi, A., & Ebrahim, H. (2021). The Relationship Between Depression And Academic Satisfaction In Medical Science Students. *The Journal Of Mental Health Training, Education And Practice*, 16(2), 99–111. <https://doi.org/10.1108/Jmhtep-03-2020-0017>
- Muljana, P. S., & Luo, T. (2019). Factors Contributing To Student Retention In Online Learning And

- 2745 *Analisis Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Belajar dalam Menyelesaikan Tugas Akhir di Masa Pandemi COVID-19 – Cahya Tri Purnami, Atik Mawarni, Hanifa Maher Denny*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2409>
- Recommended Strategies For Improvement : A Systematic Literature Review. *Journal Of Information Technology Education : Research*, 18, 19–57. <https://doi.org/10.28945/4182>
- Mustofa, M. I., Chodzirin, M., Sayekti, L., & Fauzan, R. (2019). Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi. *Walisongo Journal Of Information Technology*, 1(2), 151–160. <https://doi.org/10.21580/Wjit.2019.1.2.4067>
- Naveed, Q. N., Muhammed, A., Sanober, S., Qureshi, M. R. N., & Shah, A. (2017). Barriers Effecting Successful Implementation Of E-Learning In Saudi Arabian Universities. *International Journal Of Emerging Technologies In Learning*, 12(6), 94–107. <https://doi.org/10.3991/Ijet.V12i06.7003>
- Novianita, R. R., Andhikasari, R., & Pratiwi, C. Y. (2020). Efektivitas Penggunaan Internet Sebagai Media Komunikasi Dalam Meningkatkan Tugas Akhir Mahasiswa Akademi Komunikasi. *Jurnal Petik*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.31980/Jpetik.V6i2.853>
- Nursangaji, A., & Hamdani, H. (2020). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Tugas Akhir. *Jurnal Alphaeuclidedu*, 1(2), 181. <https://doi.org/10.26418/Ja.V1i2.43416>
- Perwitasari, F., Astuti, N. B., & Atmojo, S. (2021). Online Learning And Assessment: Challenges And Opportunities During Pandemic Covid-19. *Proceedings Of The International Conference On Educational Assessment And Policy (Iceap 2020)*, 545(4), 133–137.
- Popi, S. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia.
- Pratama, L. D., Lestari, W., & Astutik, I. (2020). Efektifitas Penggunaan Media Edutainment Di Tengah Pandemi Covid-19. *Aksioma: Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika*, 9(2), 413–423. <https://doi.org/10.24127/Ajpm.V9i2.2783>
- R, M. D., Zahratulhannah, S., & Nawawi, K. (2021). Problematika Dan Kepuasan Siswa Dalam Menghadapi Pembelajaran Jarak Jauh Di Sekolah Menengah. *Sap (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(1), 68–75. <https://doi.org/10.30998/Sap.V6i1.9539>
- Rohmanu, A., Muafiah, E., Rahman Hakim, A., & W Damayanti, V. V. (2020). Kesiapan, Kompleksitas Dan Harapan Pembelajaran Jarak Jauh: Perspektif Mahasiswa Iain Ponorogo. *At-Tadzkiyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(2), 221–241.
- Rusdianto, K. S. G. & E. (2021). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Online Fase Pandemic Covid-19. *Jurnal Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 2573–2585. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/899>
- Sarjono, Y. (2007). Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006. *Varidika*, 19(1), 66–74. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/677>
- Sastriana, H. M., Nurmayanti, W. P., & Rahim, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Ditengah Wabah Covid-19. *Seminar Nasional Indonesian R Summit Isbn*, 88–93.
- Shaik, S., Easwaran, V., Iqbal, J., Shahrani, S. M., Ali, A., Abdullah, N., Mohammed, A., & Abdullah, A. (2021). The Influence Of Covid-19 Related Psychological And Demographic Variables On The Effectiveness Of E-Learning Among Health Care Students In The Southern Region Of Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 29(7), 775–780. <https://doi.org/10.1016/J.Jsps.2021.05.009>
- Shirazi, S. (2017). Student Experience Of School Science. *International Journal Of Science Education*, 39(14), 1891–1912. <https://doi.org/10.1080/09500693.2017.1356943>
- Sofianto, A., & Zuhri, M. (2021). Hambatan Dan Solusi Pembelajaran Jarak Jauh Pada Era Pandemi Covid-19 Di Jawa Tengah. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 6(2), 173–186. <https://doi.org/10.24832/jpnk.V6i2.1841>
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusumawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan. *Cakrawala Pendidikan*, 3(3), 217–231.

- 2746 *Analisis Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Belajar dalam Menyelesaikan Tugas Akhir di Masa Pandemi COVID-19 – Cahya Tri Purnami, Atik Mawarni, Hanifa Maher Denny*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2409>
- Sudarjo, O. Y., & Sany. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pembelajaran Mahasiswa Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Di Univeristas Kristen Petra. *Business Accounting Review*, 9(1), 208–219.
- Sweeney, L. (2016). A Predictive Model Of Student Satisfaction. *Irish Journal Of Academic Practice*, 5(1), 1–30. <https://doi.org/10.21427/D7mh80>
- Tessema, M. T., Ready, K. J., & Astani, M. (2014). Does Part-Time Job Affect College Students ' Satisfaction And Academic Performance (Gpa)? The Case Of A Mid-Sized Public University. *International Journal Of Business Administration*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.5430/Ijba.V5n2p>
- Theffidy, S. G. A. (2020). *Pendidikan Era Revolusi Industri 4.0 Di Tengah Covid-19*. Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pendidikan-era-revolusi-industri-40-di-tengah-covid-19?fb_comment_id=2829868633800464_3515028121951175
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2004). *Service, Quality, And Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018). Critical Factors Affecting Students' Satisfaction With Higher Education In Sri Lanka. *International Journal Of Educational Management*, 32(5), 866–880. <https://doi.org/10.1108/Ijem-07-2017-0174>
- Wulandari, R. (2016). *Komunikasi Tatap Muka Lebih Efektif Dibandingkan Dengan Email*. Republika. <https://www.republika.co.id/berita/trendtek/internet/16/10/28/ofq1d7359-komunikasi-tatap-muka-lebih-efektif-dibandingkan-dengan-email..>