

# Impact Of The Covid-19 Pandemic On Education Service Satisfaction In Higher Education

*by Abdul Majid*

---

**Submission date:** 09-Dec-2022 08:41AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1975863499

**File name:** document\_4.pdf (247.84K)

**Word count:** 3309

**Character count:** 20614

# Impact Of The Covid-19 Pandemic On Education Service Satisfaction In Higher Education



Abdul Majid<sup>1</sup> Elvina Assadam<sup>2</sup> Rizky Wahyudha Rosiawan<sup>3</sup>

DOI: <https://doi.org/10.36339/jaspt.v5i2.501>

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Lamongan dengan memberikan lembar survey kepada seluruh pengguna layanan, agar diketahui kemampuan Universitas Muhammadiyah Lamongan dalam beradaptasi dan berkembang terhadap pemberlakuan sistem pembelajaran dan pelayanan baru yaitu secara online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan yang telah dicapai selama penggunaan sistem online di Universitas Muhammadiyah Lamongan. adapun indikator yang akan digunakan antara lain sarana, kemampuan, keandalan, jaminan, dan sikap saat memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. pendekatan kuantitatif dipilih agar bisa mengetahui secara langsung tingkat kepuasan penggunaan pelayanan secara detail. prosedur pelaksanaan penelitian secara keseluruhan yaitu melakukan studi pendahuluan, menentukan metode penelitian, melakukan pengumpulan data, setelah data terkumpul maka data diolah agar bisa menjawab rumusan masalah. metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1841 jumlah sampel 95 teknik sampling yang digunakan proporsionate stratified random sampling. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sarana fisik, kemampuan pegawai, keandalan pegawai, jaminan pegawai dan sikap berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan baik secara simultan dan parsial

1. Program Studi Manajemen,  
Universitas Muhammadiyah  
Lamongan

Email of Corresponding Author :  
[majidumla1@gmail.com](mailto:majidumla1@gmail.com)

The research was financed by  
Kemenristekdikti. No. 2017-A171

Submitted :  
Agustus 2021

Accepted :  
November 2021

## ABSTRACT

This research was conducted at the University of Muhammadiyah Lamongan by providing survey to all service users, in order to know the ability of the University of Muhammadiyah Lamongan in adapting and developing to the implementation of a new learning system and services. The purpose of this study is to determine the level of success that has been achieved during the use of the online system at the University of Muhammadiyah Lamongan. This study uses a quantitative research approach. The quantitative approach was chosen in order to know directly the satisfaction level of service use in detail. The population in this study was 1841 the number of samples 95 sampling techniques used proportionate stratified random sampling. The results of the study show that physical facilities, employee capabilities, employee reliability, employee guarantees and attitudes have an effect on student satisfaction at the University of Muhammadiyah Lamongan both simultaneously and partially.

**Keywords:** Physical facilities, ability, reliability, guarantee, attitude satisfaction

**JAS-PT**  
JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
ISSN 2580 – 5339  
eISSN 2620 – 5718  
Volume 5  
Nomor 2  
DESEMBER 2021  
Hal 125 – 132

**DOSEN INDONESIA SEMESTA**

## PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, dunia mengalami krisis kesehatan yang terbanyak dan paling utama. Krisis tersebut merupakan pandemi COVID19 (Coronavirus Diseases 2019), corona virus tersebut merupakan salah satu keluarga virus yang dapat menyebabkan gejala penyakit yang ringan hingga berat. Gejala yang ditimbulkan oleh corona virus tersebut yaitu mulai dari demam, batuk tidak berdahak, kelelahan, pegal pegal, tidak nafsu makan, hingga sesak nafas. Sebagian pasien corona virus (COVID 19) merasakan gejala setelah 11 hingga 12 hari pertama setelah terpapar corona virus (COVID19) tersebut. Pada tanggal 2 Maret 2020, Indonesia melaporkan kasus konfirmasi COVID-19 sebanyak 2 kasus. Sampai dengan tanggal 16 Maret 2020 ada 10 orang yang dinyatakan positif corona (Wahyu Aji, 2020).

Dalam menyikapi krisis kesehatan (Pandemi COVID 19), pemerintahan Indonesia melalui Surat Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor: 13 A Tahun 2020 yaitu perpanjangan status keadaan tertentu darurat wabah penyakit akibat virus corona di Indonesia berlaku selama 91 hari, terhitung sejak 29 Februari sampai dengan tanggal 29 Mei 2020. Menurut Dana (2020) Langkah-langkah telah dilakukan oleh pemerintah untuk dapat menyelesaikan kasus luar biasa ini, salah satunya adalah dengan mensosialisasikan gerakan Social Distancing. Konsep tersebut dilaksanakan untuk memutus rantai penyebaran corona virus dengan menjaga jarak aman minimal sejauh 1 meter dengan orang lain, tidak melakukan kontak langsung, menjauhi keramaian hingga anjuran memakai masker jika berpergian.

Dengan adanya pandemi COVID 19 tersebut memberikan dampak yang luar biasa bagi seluruh masyarakat Indonesia, mulai dari perekonomian, sosial, pariwisata hingga pendidikan. Menyikapi hal tersebut, Kemendikbud menerbitkan Dua Surat Edaran Nomor 2 dan nomor 3 Tahun 2020 tentang pencegahan dan penanganan COVID 19 pada Satuan pendidikan. Imbauan tersebut ditujukan kepada Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota, Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, Pimpinan PT, Kepsek di seluruh Indonesia untuk melakukan langkah-langkah mencegah berkembangnya penyebaran COVID19 di lingkungan satuan pendidikan. Imbauan tersebut yaitu dalam memaksimalkan fasilitas UKS dan unit kesehatan perguruan tinggi.

Selanjutnya, Mendikbud melalui Surat Edaran (SE) Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID19, salah satu isi dari surat edaran tersebut menjelaskan jika proses pembelajaran melalui jarak jauh/daring supaya bisa memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi para peserta didik. Kebijakan tersebut tidak hanya berlaku kepada sekolah saja, Mendikbud juga memberi kewenangan kepada para rektor perguruan tinggi diseluruh Indonesia untuk memutuskan kegiatan perkuliahan di kampusnya terkait dengan meningkatnya kewaspadaan penyebaran virus corona (COVID 19).

Dalam menyikapi hal tersebut, maka salah satu perguruan tinggi terbesar di Kabupaten Lamongan yaitu Universitas Muhammadiyah Lamongan mengeluarkan Surat Edaran (SE) Rektor Nomor 1430/EDR/III.3.AU/F/2020 tertanggal 16 Maret 2020 tentang Kewaspadaan dan Pencegahan Corona Virus Disease (COVID 19) bagi Civitas Akademika dan Tamu. Dalam surat tersebut dijelaskan jika masa kewaspadaan dan Pencegahan Corona Virus Disease (COVID 19) diperpanjang mulai dari 23 April hingga 30 Juni 2020, Dosen bekerja secara WFH (Work From Home) dan mahasiswa belajar secara SFH (Study From Home), dan seluruh pelayanan mulai dari penelitian, workshop, serta pelayanan akademik dilaksanakan secara daring/online. Pemberlakuan kondisi ini dilakukan agar para dosen dan mahasiswa tetap bisa memaksimalkan kegiatan belajar mengajar dengan menjaga kondisi tubuh agar terhindar dari penularan Corona Virus.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menggali informasi tentang dampak COVID 19: Implementasi Terhadap Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Lamongan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan paradigma positivisme yaitu penelitian dimana ini memandang bahwa realitas, gejala, ataupun fenomena dapat diklasifikasikan, teramati, terukur, empiris dan hubungannya bersifat sebab akibat. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan, mengkonfirmasi, dan membuktikan hipotesis terhadap fenomena yang diamati. Penelitian ini dilakukan pada Universitas Muhammadiyah Lamongan yang dilakukan selama masa periode WFH kebijakan dari Universitas Muhammadiyah Lamongan. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua pengguna layanan kampus Universitas Muhammadiyah Lamongan yaitu seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan sejumlah 1841 mahasiswa.

Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah proportionate stratified random sampling, teknik ini digunakan karena populasinya tidak homogen, mengacu pada pendapat Sugiono (2011:82) bahwa, "proportionate stratified random sampling digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional". Strata yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Fakultas Teknik dan Pendidikan.

Jumlah anggota sampel total ditentukan melalui Rumus Taro Yaname dan Slovin, hal ini mengacu pada pendapat Riduwan dan Engkos (2011: 49) bahwa "teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yaname dan Slovin apabila populasi sudah diketahui". Adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{1841}{1841 \cdot (0,1)^2 + 1} = \frac{1841}{19,41} = 94,85 = 95 \text{ responden}$$

Dimana :

$n$  = Jumlah anggota sampel     $N$  = Jumlah populasi

$d$  = Presisi    presisi yang ditetapkan 10%:

Jumlah anggota sampel bertingkat (berstrata) dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara proportional random sampling yaitu menggunakan rumus alokasi proportional :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Dimana :

$n_i$  = jumlah anggota sampel menurut stratum

$n$  = jumlah anggota sampel seluruhnya

$N_i$  = jumlah anggota populasi menurut stratum

$N$  = jumlah anggota populasi seluruhnya

Maka jumlah anggota sampel pada penelitian menurut program studi sebagaimana pada Tabel 1. Penentuan anggota sampel dilakukan secara acak yaitu dengan cara mengundi nama pada tiap program studi sehingga diperoleh sesuai jumlah sampel yang dibutuhkan.

**Tabel 1.** Jumlah sampel penelitian menurut program studi

Klasifikasi	Jumlah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	18
Fakultas Ilmu Kesehatan	71
Fakultas Teknik dan Pendidikan	6
Grand Total	95

**Sumber : Data diolah 2020**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode:

- 1) Kuesioner, kuesioner menggunakan google form dengan cara mengirimkan link kuesioner untuk melakukan pengisian. sedangkan untuk teknik pengukuran variable Pada penelitian ini pengukuran data menggunakan Skala Likert dengan rentang skala 1 sampai dengan 5. Pedoman untuk pengukuran semua variabel adalah dengan menggunakan 5 poin Skala Likert, dimana jawaban dengan bobot rendah maka diberikan skor 1 (satu) dan seterusnya sehingga jawaban bobot tertinggi diberi skor 5 (lima). Kategori dari masing-masing jawaban dengan kriteria sebagai berikut: 1) Sangat tidak setuju, 2) Tidak setuju, 3) cukup setuju, 4) Setuju dan 5) Sangat setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sarana, kemampuan, keandalan, jaminan, dan sikap saat memberikan pelayanan.responden terhadap kepuasan pelayanan.
- 2) Wawancara (*interview*) kepada Kepala Sub. Bagian Kepegawaian sesuai kebutuhan dalam penelitian.
- 3) Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen - dokumen pendukung yang diperoleh dari Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kemampuan pegawai, Keandalan pegawai, Jaminan pegawai, dan Sikap pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan.. Persamaan analisis regresi linier berganda (multiple regression analysis) pada penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Mahasiswa

X<sub>1</sub> = Kemampuan Pegawai

X<sub>2</sub> = Keandalan Pegawai

X<sub>3</sub> = Jaminan Pegawai

X<sub>4</sub> = Sikap Pegawai

β<sub>0</sub> = Konstanta

β<sub>1</sub>, β<sub>2</sub>, β<sub>3</sub>, β<sub>4</sub>, β<sub>5</sub> = Koefisien regresi variabel Pelayanan (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>)

e = Term of error (Variabel yang tidak diteliti)



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda, akan dijelaskan pada tabel 3

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Ket
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.146	.055		2.671	.009	
Sarana	.225	.100	.231	2.240	.028	Signifikan
Kemampuan Pegawai	.129	.041	.136	3.188	.002	Signifikan
Keandalan Pegawai	.134	.035	.145	3.846	.000	Signifikan
Jaminan Pegawai	.252	.053	.303	4.758	.000	Signifikan
Sikap Pegawai	.222	.055	.224	4.005	.000	Signifikan

Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 3 dapat dituliskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = 0.146 + 0.225 X_1 + 0.129 X_2 + 0.134 X_3 + 0.252 X_4 + 0.222 X_5 + e$$

hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa jika dilakukan perubahan Sarana (X1), Kemampuan Pegawai (X2), Keandalan Pegawai (X3), Jaminan Pegawai (X4) dan Sikap Pegawai (X5) kearah perubahan yang lebih baik maka hal ini akan menyebabkan perubahan kepada Kepuasan pelayanan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan (Y).

Tabel 4 Hasil Pengujian Hipotesis Secara simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.918	5	8.384	1066.785	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.699	89	.008		
	Total	42.617	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Keandalan Pegawai, Sikap Pegawai, Jaminan Pegawai, Kemampuan Pegawai, Sarana

Sumber : Data primer diolah 2020

Dari Tabel 4 diperoleh nilai Fhitung sebesar 1066.785. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan (confidence interval) 95% atau  $\alpha = 0,05$  maka dari table distribusi F diperoleh nilai 1066.785. Dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel, maka Fhitung (1066.785) > Ftabel (2,317). Keputusannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima artinya secara simultan variabel Sarana, Kemampuan Pegawai, Keandalan Pegawai, Jaminan Pegawai, dan Sikap Pegawai berpengaruh nyata (significant) terhadap Kinerja Pegawai Badan pengelola keuangan dan aset Kabupaten Lamongan.

Tabel 5 Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.992 <sup>a</sup>	.984	.983	.08865	1.977

a. Predictors: (Constant), Keandalan Pegawai, Sikap Pegawai, Jaminan Pegawai, Kemampuan Pegawai, Sarana  
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data primer diolah 2020

**JAS-PT**  
JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
ISSN 2580 – 5339  
eISSN 2620 – 5718  
Volume 5  
Nomor 2  
DESEMBER 2021  
Hal 125 - 132

DOSEN INDONESIA SEMESTA

Kemampuan variabel independen (Sarana, Kemampuan Pegawai, Keandalan Pegawai, Jaminan Pegawai, dan Sikap Pegawai) menunjukkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) ditunjukkan pada Tabel 5.

Dari Tabel 5 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,992 atau 99,2%. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel independen (Sarana, Kemampuan Pegawai, Keandalan Pegawai, Jaminan Pegawai, dan Sikap Pegawai) menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 99,2%, sedangkan sisanya sebesar 8% merupakan variabel yang tidak terungkap.

Dari Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,992 atau 99,2%. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel independen (Sarana, Kemampuan Pegawai, Keandalan Pegawai, Jaminan Pegawai, dan Sikap Pegawai) menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 99,2%, sedangkan sisanya sebesar 8% merupakan variabel yang tidak terungkap.

## 11 PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik FEB Universitas Muhammadiyah Lamongan maka dapat diambil kesimpulan bahwa baik sarana fisik yang ada di Universitas Muhammadiyah Lamongan, kemampuan pegawai, keandalan pegawai, jaminan pegawai, sikap pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan. Semakin Universitas Muhammadiyah Lamongan meningkatkan setiap indikator maka akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anna, V., & Christoph, L. (2019). Personality traits and basic psychological need satisfaction: Their relationship to apprentices' life satisfaction and their satisfaction with vocational education and training. *International Journal of Educational Research*. 93. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2018.11.003>
- Andrew, M., Abdi, A., Antoine, L (2020) Analysis of Bachelor of Science in Nursing Education in Sierra Leone: A look at program fidelity and student satisfaction. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 12. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.100180>
- Assauri, Sofjan, 2003, Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Usahawan, 01 (januari) : 25-30.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- David, E. Y., & Fred, A. Y., Understanding satisfaction essentials of E-learning in higher education: A multi-generational cohort perspective. *Journal Heliyon*, 6(11) <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05519>
- Evelyn, L., & Mary, A. C., (2021) Learning environment and evidence among professionals and students satisfaction (LEAPS), experienced during the COVID-19 pandemic. *Journal of Teaching and Learning in Nursing*.
- Fauzi, R.C., Patriani, Y., Tiblola, J. and Munawar, A., 2020. Neo-Nepotism In Business Which Reduces the Quality Of Democracy. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(11), pp.1758-1763.
- Gendalasari, G.G. and Triandi, T., 2018, December. Strategy For Improving Performance and Competitive Advantages of Export-Based Shoe Msme in Bogor in The Free Trade Competition. In *International Conference On Accounting And Management Science 2018* (pp. 315-321).
- Gina, S. C., & Susana, M (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>

### JAS-PT

JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI

ISSN 2580 – 5339

eISSN 2620 – 5718

Volume 5

Nomor 2

DESEMBER 2021

Hal 125 - 132

DOSEN INDONESIA SEMESTA

- Graperitine, Terry, Internet Maret 2003, The History and Future of Service Quality Assessment : Connecting Customer Needs and Expectations to Business Processes.
- Hidayat, L., Muktiadji, N. and Supriadi, Y., 2020, May. The Knowledge and Students' Interest to Investing in Investment Gallery. In *2nd International Seminar on Business, Economics, Social Science and Technology (ISBEST 2019)* (pp. 142-145).
- Indah, Elza Putri. (2012). Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Istiningtyas, Listya, 2017, survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, program studi psikologi islam fakultas psikologi, uin raden fatah Palembang, *Jurnal Psikologi Islam* Vol 3 No 2.
- Leili, Y. & Peyman, N (2021) Factors related to students' satisfaction with holding e-learning during the Covid-19 pandemic based on the dimensions of e-learning. *Journal of Heliyon* (7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07628>
- Luis, R. M., & José, A. L. (2019) How the flipped classroom affects knowledge, skills, and engagement in higher education: Effects on students' satisfaction. *Journal of Computers & Education*. 141. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103608>
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Majid, Abdul, et al. 2019. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik fakultas ilmu ekonomi dan bisnis Universitas muhammadiyah lamongan.
- Mahmoud, M., & Mohammad, A., (2021) Evaluation online learning of undergraduate students under lockdown amidst COVID-19 Pandemic: The online learning experience and students' satisfaction. *Journal of Children and Youth Services Review* (128). <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2021.106160>
- Malhotra, Naresh K. 1993. Marketing Research an Applied Orientation. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Muhammad, B. K., & Muddasir, H. A. (2021). Psychological impacts of COVID-19 and satisfaction from online classes: disturbance in daily routine and prevalence of depression, stress, and anxiety among students of Pakistan. *Journal of Heliyon*. (7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07030>
- Muhammad, Joko Triono. (2012). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Skripsi. IAIN Walisongo Semarang.
- Mulyana, M., Rainanto, B.H., Astrini, D. and Puspitasari, R., 2020. Persepsi Mahasiswa Atas Penggunaan Aplikasi Perkuliahan Daring Saat Wabah Covid-19. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 4(1), pp.47-56.
- Munawar, A., Gendalasari, G.G., Kurniawan, I.M.G.A., Purnomo, D., Ependi, N.H., Indrawan, M.I. and Sadri, M., 2021, June. Cluster Application with K-Means Algorithm on the Population of Trade and Accommodation Facilities in Indonesia. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012027). IOP Publishing.
- Neva, S., Amyar, F. and Hernusa, H.L., 2021. Pengaruh Fraud Diamond dan Gonetheory Terhadap Academic Fraud. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 5(1), pp.29-38.
- Purba, J.H.V., Ratodi, M., Mulyana, M., Wahyoedi, S., Andriana, R., Shankar, K. and Nguyen, P.T., 2019. Prediction Model in Medical Science and Health Care. *Prediction Model in Medical Science and Health Care*, 8(6S3).
- Parrel Andrew, Anne Soucjon & Geoffrey.Durden, 2001, Service Quality. Enhancement: The Role of Employees' Service Behaviors, Aston Business School Research Institute, Aston University, Juli.
- Purba, J.H.V., 2020. Does Chinese Vegetable Oil Consumption Have Positive Implications for the Indonesia-China Trade Balance. *Integrated Journal of Business and Economics*, 4(1), pp.36-44.
- Purwanto, Agus, 2020, Studi Eksploratif Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar, *EduPsyCouns Journal*, volume 2 no 1
- Rewina B., Jose, R. (2021). The role of job insecurity and career enhancing strategies. *European Review of Applied Psychology*. 71(3)
- Roestiono, H., Munawar, A. and Rostika, S., 2015. Tinjauan Penerapan Pengendalian Intern Melalui Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kegiatan Operasional Anjungan Tunai Mandiri. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 3(1), pp.052-064.
- Sadikin, A., & Hamidah, A. (2020). Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Biologi*, 6(2), 214-224.

**JAS-PT**  
 JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
 ISSN 2580 – 5339  
 eISSN 2620 – 5718  
 Volume 5  
 Nomor 2  
 DESEMBER 2021  
 Hal 125 - 132

**DOSEN INDONESIA SEMESTA**



- Siu, Noel Y.M., Jeff Tak -Hing Cheung, 2001, A Measure of Retail Service Quality, *Marketing Intelligence & Planning.*, 19/2: 88-96.
- Taman, Abdullah, 2013, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, *Jurnal Nominal* volume: II nomor I
- Tsz, L., & Tao, Z. (2020) School environments predict Hispanic children's physical education related outcomes through basic psychological need satisfaction. *Journal of Learning and Individual Differences.* 80. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2020.101844>

**JAS-PT**

JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI

ISSN 2580 – 5339

eISSN 2620 – 5718

Volume 5

Nomor 2

DESEMBER 2021

Hal 125 - 132

**DOSEN INDONESIA SEMESTA**

# Impact Of The Covid-19 Pandemic On Education Service Satisfaction In Higher Education

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	1%
2	<a href="https://academicjournal.yarsi.ac.id">academicjournal.yarsi.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="https://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="https://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Ahmad Fahrurozi, Khoiril Anam. "TINGKAT KONDISI FISIK SISWA SEKOLAH SEPAK BOLA SELAMA PANDEMI COVID-19", Jambura Health and Sport Journal, 2022 Publication	1%
6	<a href="https://ejournal.undar.ac.id">ejournal.undar.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://ejournal.unri.ac.id">ejournal.unri.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="https://ejournal.warmadewa.ac.id">ejournal.warmadewa.ac.id</a> Internet Source	

1 %

9

[fexdoc.com](http://fexdoc.com)

Internet Source

1 %

10

[metroballi.com](http://metroballi.com)

Internet Source

1 %

11

[stiealwashliyahsibolga.ac.id](http://stiealwashliyahsibolga.ac.id)

Internet Source

1 %

12

[text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com)

Internet Source

1 %

13

[scholar.unand.ac.id](http://scholar.unand.ac.id)

Internet Source

1 %

14

[www.medcom.id](http://www.medcom.id)

Internet Source

1 %

15

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Internet Source

1 %

16

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

1 %

17

[lldikti8.ristekdikti.go.id](http://lldikti8.ristekdikti.go.id)

Internet Source

1 %

18

[fe.ubhara.ac.id](http://fe.ubhara.ac.id)

Internet Source

1 %

19

[jurnal.radenfatah.ac.id](http://jurnal.radenfatah.ac.id)

Internet Source

1 %

20	keagamaaanonline.wordpress.com Internet Source	1 %
21	Submitted to Udayana University Student Paper	1 %
22	jurnal.abulyatama.ac.id Internet Source	1 %
23	Dahmiri Dahmiri. "model of the influence of service quality and marketing experience on customer satisfaction with brand equity as an intervening variable in bank jambi indonesia", Journal of Business Studies and Mangement Review, 2020 Publication	1 %
24	Submitted to Queen Mary and Westfield College Student Paper	1 %
25	Submitted to Yeungnam University Student Paper	1 %
26	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1 %
27	garuda.ristekbrin.go.id Internet Source	1 %
28	journal.unismuh.ac.id Internet Source	1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On