

# Pengaruh Kualitas Layanan dan Keterlibatan Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Di Surabaya

Felicia Lisady<sup>1\*</sup>, Felicia Wong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Accounting Department, Petra Christian University, Jalan Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236, Indonesia

<sup>2</sup>Accounting Department, Petra Christian University, Jalan Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236, Indonesia

\*Corresponding author; Email: <sup>1</sup>\*d12180292@john.petra.ac.id

## ABSTRAK

Pembelajaran online saat ini sedang dilakukan secara menyeluruh guna mengurangi interaksi antara mahasiswa dan dosen guna meminimalisir akibat dari penularan virus COVID -19. Dalam pengalaman belajar seperti itu, diyakini bahwa kontak antara dosen dan mahasiswa akan mendorong mahasiswa untuk terlibat dalam pembelajaran yang berlangsung, sehingga tidak menurunkan kualitas proses pembelajaran. Kepuasan siswa merupakan evaluasi bahwa kualitas informasi atau pengetahuan memenuhi harapan siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan keterlibatan siswa terhadap kepuasan siswa. Variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa akuntansi di universitas-universitas di Surabaya, Indonesia, khususnya mahasiswa angkatan 2018 – 2021 di tiga universitas. Sebuah survei didistribusikan secara online dan telah mengumpulkan 323 responden yang valid. Metode Partial Least Squares (PLS) digunakan untuk mengevaluasi hipotesis dalam penelitian ini. Studi ini menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dan keterlibatan siswa terhadap kepuasan siswa

**Keywords:** Kualitas Layanan, Keterlibatan Siswa, Kepuasan Siswa

## ABSTRACT

Online learning is currently being carried out thoroughly in order to reduce interaction between students and lecturers in order to minimize the impact of the transmission of the COVID-19 virus. In such a learning experience, it is believed that contact between lecturers and students will encourage students to be involved in ongoing learning, so as not to reduce the quality of the learning process. Student satisfaction is an evaluation that the quality of information or knowledge meets student expectations. This study aims to examine the effect of service quality and student involvement on student satisfaction. The variables in this study were measured using a questionnaire adopted from previous studies. This research is focused on accounting students at universities in East Java, Indonesia, especially students from the 2018-2021 class at three universities. A survey was distributed online and has collected 323 valid respondents. Partial Least Squares (PLS) method was used to evaluate the hypothesis in this study. This study found that there is a positive and significant relationship between service quality and student engagement on student satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Student Engagement, Student Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu peran yang sangat penting dalam pembangunan disuatu negara karena salah satu tujuan dari pendidikan yaitu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh suatu negara. Salah satu tujuan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah untuk melatih generasi muda Indonesia yang mampu

mempertahankan pembangunan negara di segala bidang untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, kemakmuran di masa depan. Salah satu hal yang harus dimiliki dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur adalah pendidikan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu hal yang sangat membangun generasi bangsa (Sumarno, 2002).

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat dirasakan dalam bidang pendidikan, dimana perubahan proses pembelajaran saat ini berganti dari mode tradisional ke mode jarak jauh, mahasiswa dapat memanfaatkan situasi saat ini untuk dapat meningkatkan proses belajar, keterampilan yang dimiliki, dan meningkatkan kualitas mahasiswa. Sifat pembelajaran online adalah pertumbuhan tingkat kognitif siswa yang berkelanjutan, dan siswa perlu terlibat secara aktif dalam pembelajaran untuk mencapai pemahaman yang sukses. Namun terdapat beberapa pengalaman siswa yang terlibat dalam pembelajaran online tidak memuaskan karena kurangnya kontak antara guru dan siswa, dan ketekunan dan efektivitas mereka juga kurang (Hu & Li, 2017; Lisha & Zhang, 2003). Sehingga terdapat mahasiswa yang sulit fokus dan tidak memahami materi pembelajaran, serta proses belajar yang memiliki batas waktu pertemuan antara mahasiswa dan dosen.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan harus selalu diperhatikan oleh universitas, karena hal tersebut bisa menjadi penilaian untuk mengevaluasi, memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di masa depan. Kualitas pelayanan dinilai menjadi kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa (Srinadi & Nilakusmawati, 2008). Oleh karena itu, pelayanan pendidikan yang berkualitas adalah pemberian layanan pendidikan di lembaga pendidikan yang dapat memberikan kepuasan kepada siswa di sekolah dan kepada masyarakat atau orang tua siswa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Helgesen & Nasset (2007) terdapat 2 (dua) variabel yang dapat mempengaruhi universitas student satisfaction, yaitu fasilitas dan student quality. Menurut Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dosen yang didukung oleh sarana fasilitas.

Keterlibatan siswa dapat menjadi salah satu alternatif yang akan sangat membantu dalam membangun sistem sehingga pelaksanaan penurunan informasi berupa pengetahuan dari guru dan sumber lain kepada siswa dapat berhasil. Keterlibatan siswa merupakan suatu hal yang penting bagi setiap siswa, penekanan ini harus dipahami oleh sekolah sebagai pendukung pendidikan, orang tua yang paling dekat dengan siswa, dan siswa itu sendiri. Penelitian yang

dilakukan oleh Swan (2001) menunjukkan bahwa kejelasan proses pembelajaran, interaksi antara dosen dan mahasiswa, dan diskusi aktif antar mahasiswa dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan persepsi belajar mahasiswa. Ketika mahasiswa berinteraksi dengan dosen dan mendapatkan respon sesuai harapannya, maka mahasiswa yang terlibat merasa puas, karena mendapatkan respon langsung dari dosen tersebut.

## LANDASAN TEORI

### *Social Cognitive Theory*

*Social cognitive theory* merupakan suatu teori yang menjelaskan suatu gagasan bahwa sebagian besar pembelajaran manusia terjadi dalam sebuah lingkungan sosial. Dengan mengamati orang lain, individu dapat mempelajari perilaku atau sikap untuk mempelajari kegunaan dan kesesuaian dari tingkah laku orang lain yang diamati. Kognitif-sosial adalah sebuah gagasan yang menekankan pendapat bahwa mayoritas kegiatan belajar individu berlangsung di lingkungan sosial. Melalui kegiatan mengamati orang lain, individu akan mendapatkan pengalaman, norma, skill, strategi, kepercayaan, dan perilaku. Bandura (1962) menjelaskan bahwa karakteristik dari teori kognitif sosial adalah peran utama yang diberikannya pada fungsi pengaturan diri. Individu tidak hanya berperilaku untuk menyesuaikan diri dengan tren orang lain. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya kepuasan siswa dan keterlibatan individu dapat diukur melalui perilaku yang diterapkan pada setiap individu. Kualitas layanan juga dapat diukur melalui informasi – informasi yang diperoleh dari eksternal atau informasi yang diberikan oleh dosen atau fakultas maupun universitas. Keterlibatan individu dalam pengalaman belajar dan kualitas layanan yang diberikan berupa informasi – informasi memiliki berdampak terhadap suatu pembelajaran.

### *Self – Determination Theory*

Menurut Deci & Ryan (1985), *Self-determination theory* (SDT) merupakan suatu teori motivasi tingkat makro yang bertujuan untuk menguraikan dinamika motivasi, kebutuhan, dan kesejahteraan manusia dalam konteks sosial. SDT menjelaskan proses suatu lingkungan tertentu yang dapat memfasilitasi atau menggagalkan kebutuhan psikologis individu, dimana kebutuhan

psikologis individu dianggap sebagai suatu elemen dasar dalam pengembangan kesejahteraan (Deci & Ryan, 2022). Keterlibatan siswa dapat dilihat dari hasil proses motivasi; motivasi merupakan sumber energi agar siswa dapat terlibat dalam kegiatan belajar (Reeve, 2013). Maka dari itu, keterlibatan siswa termasuk dalam SDT (Losier *et al.*, 2001; Ryan & Deci, 2017, 2020). SDT mendefinisikan sumber motivasi terbagi menjadi 2 yaitu intrinsik dan ekstrinsik, yang berfokus pada bagaimana faktor sosial dan budaya menyediakan atau meniadakan kesejahteraan individu dan kualitas kinerja (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Deci, 2017, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lee & Park (2020) terdapat hubungan yang positif antara motivasi intrinsik terhadap kualitas layanan perpustakaan dan memiliki hubungan yang negatif antara motivasi ekstrinsik terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, seseorang yang memiliki *self determined* yang kurang dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan tertentu dengan kurang baik dibandingkan dengan seseorang yang memiliki motivasi secara intrinsik dalam berpartisipasi dalam pendidikan tingkat tinggi.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai "suatu bentuk sikap yang terkait tetapi tidak setara dengan kepuasan, dan hasil dari perbandingan harapan dengan persepsi kinerja" (Teeroovengadum *et al.*, 2019). *Service quality* menjadi suatu kewajiban agar suatu usaha dapat bertahan dan mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Pendidikan tinggi merupakan salah satu sektor utama yang berkaitan terhadap literatur kualitas layanan (Prakash, 2019). Dalam suatu universitas, mahasiswa dapat disebut sebagai pelanggan utama (Langstrand *et al.*, 2015). Dalam pendidikan online, kualitas layanan yang diberikan oleh suatu universitas yaitu seperti: bantuan dalam melakukan pendaftaran online, pemilihan mata kuliah secara online, bantuan keuangan oleh universitas, layanan teknis online atau akses pembelajaran online, dan umpan balik secara cepat oleh fakultas. Kepuasan mahasiswa sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (mahasiswa) (Dib & Alnazer, 2013).

Menurut A. Parasuraman (2014), definisi dari kualitas layanan adalah kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan

yang mereka terima. Kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dapat dibedakan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1994). Namun, ketika persepsi pelanggan lebih tinggi dari harapan pelanggan, hal tersebut berarti kualitas yang dirasakan oleh pelanggan lebih tinggi (Parasuraman *et al.*, 1994).

### **Keterlibatan Siswa**

Siswa yang terlibat dalam kegiatan belajar, terutama di kelas, jauh lebih mungkin untuk memiliki prestasi yang baik dibandingkan dengan yang tidak terlibat dalam kegiatan tersebut (Hyde, 2009). Keterlibatan siswa digambarkan sebagai tingkat minat yang ditunjukkan oleh siswa seperti bagaimana cara mereka berinteraksi dengan orang lain dalam perkuliahan, dan meningkatkan motivasi mereka untuk belajar tentang topik pembelajaran (Briggs, 2015). Keterlibatan mahasiswa dapat digambarkan dengan tingkat minat, cara berinteraksi dengan orang lain, serta motivasi untuk belajar. Mahasiswa dapat menunjukkan rasa ingin tahu yang besar, keinginan untuk tahu lebih banyak, dan respons positif secara emosional terhadap pembelajaran dan sekolah (Gibbs & Poskitt, 2010).

Keterlibatan siswa dapat berupa waktu dan usaha yang diberikan oleh siswa untuk suatu kegiatan pembelajaran berdasarkan hasil yang diinginkan oleh sekolah agar dapat mendorong siswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut (Kuh, 2009). Wilms (2003), mengemukakan bahwa peningkatan student engagement di sekolah akan memberikan kontribusi pada kualitas hidup remaja. Dalam konteks sekolah, partisipasi siswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas sangat penting, karena partisipasi siswa yang harus dimiliki siswa menjadi alasan perlu untuk mengembangkan keterlibatan siswa, karena ketika siswa terlibat dalam kegiatan sekolah, individu dipersiapkan untuk berkembang secara optimal sehingga pada akhirnya memiliki kepuasan hidup.

### **Kepuasan Siswa**

Kepuasan siswa adalah "perasaan jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman pendidikan, layanan, dan fasilitas yang dihadapi siswa selama proses pembelajaran" (Istijanto, 2021). Tingkat kepuasan siswa memungkinkan

suatu universitas untuk meningkatkan dan mengembangkan metode pembelajaran online, serta kemauan siswa untuk melanjutkan dan menyelesaikan pembelajaran online (Ali & Ahmad, 2011; Debourgh, 1999; Kuo *et al.*, 2014). Menurut Yukselturk & Yildirim (2008) tingkat kepuasan ditentukan oleh pengalaman siswa sehubungan dengan interaksi mereka dengan instruktur dan adanya dukungan dari institusional. Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan suatu indikator sejauh mana fakultas dan universitas memenuhi harapan dan tujuan mereka (Chaudhary, S. & Dey, A.K., 2021).

Penilaian dari kepuasan siswa merupakan kualitas informasi dan pengetahuan atau informasi dan pengetahuan itu sendiri sesuai dengan harapan siswa. Kepuasan mahasiswa dapat dicapai dengan adanya standar pelayanan yang baik. Menurut Bangert (2006) terdapat empat faktor yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online, seperti jangka waktu dalam pengumpulan tugas, interaksi dan komunikasi antar mahasiswa dan fakultas, pembelajaran yang aktif, dan kerja sama antar teman sekelas.

### Hubungan Antar Variabel

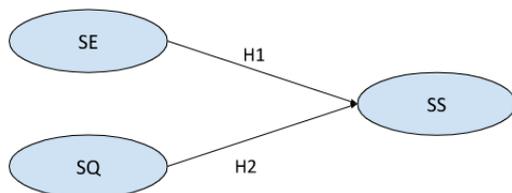


Figure 1 Kerangka Pemikiran

### Keterlibatan Siswa dan Kepuasan Siswa

Dengan menggunakan proses pembelajaran yang normal dapat menurunkan motivasi belajar dan keterlibatan siswa dalam belajar, hal tersebut menjadi salah satu penyebab terjadinya kegagalan dalam proses pembelajaran (Muharto *et al.*, 2017). Keterlibatan siswa merupakan suatu landasan untuk memberikan pendidikan yang tinggi, berkualitas dan terkait dengan kepuasan siswa (Pye *et al.*, 2015). Martin & Bolliger (2018), menegaskan bahwa keterlibatan siswa sangat penting untuk kepuasan siswa dan pembelajaran siswa dalam proses belajar mereka, oleh karena itu keterlibatan siswa dapat meningkatkan kepuasan siswa. Adanya

keterlibatan siswa dapat memberikan suatu umpan balik dari siswa kepada dosen agar dosen dapat mengetahui seberapa besar usaha yang telah dilakukan dosen untuk melibatkan dan memberikan motivasi kepada peserta didik dalam proses pembelajaran.

Menurut Juillerat (1995), keterlibatan siswa memiliki keterkaitan dengan kepuasan siswa, tidak secara langsung tetapi secara signifikan dapat mempengaruhi ketekunan serta retensi atau kemampuan siswa. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muzammil *et al.*, (2020) menegaskan bahwa keterlibatan siswa merupakan salah satu faktor penentu kepuasan siswa. Hasil penelitian tersebut didukung oleh peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa keterlibatan siswa mempererat hubungan interaksi pelajar dan kepuasan siswa (Gray & DiLoreto, 2016). Gray & DiLoreto (2016) juga menemukan bahwa keterlibatan siswa tidak hanya mempengaruhi pembelajaran yang dirasakan oleh siswa tetapi juga mempengaruhi kepuasan siswa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bolliger & Halupa (2018), dalam pembelajaran online keterlibatan siswa memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap hasil siswa, yang berkaitan dengan persepsi dan kepuasan belajar. Terdapat hubungan yang positif antara keterlibatan dan kepuasan (Astin, 1993; Pike, 1993) serta keterlibatan mahasiswa juga telah terbukti memprediksi kepuasan (NSSE, 2005).

**H1. *Student Engagement* memiliki pengaruh positif terhadap *Student Satisfaction* pada Mahasiswa/i jurusan akuntansi di Surabaya.**

### Kualitas Layanan dengan Kepuasan Siswa

Dalam situasi online learning seperti saat ini, mahasiswa dapat disebut sebagai pelanggan dan kepuasan mahasiswa menjadi tujuan utama suatu universitas (Lee, 2010). Untuk mendapatkan kepuasan seorang mahasiswa, suatu universitas harus memahami kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dan tindakan yang perlu diterapkan agar dapat mencapai tujuan yaitu kepuasan mahasiswa (Pham *et al.*, 2019). Kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa (seperti metode pengajaran, layanan administrasi, fasilitas akademik, infrastruktur kampus, layanan pendukung dan internasionalisasi) merupakan suatu kunci utama dalam kepuasan mahasiswa

(Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Menurut Rovai (2003), kualitas teknologi, layanan dukungan, serta metode pengajaran harus dievaluasi untuk meninjau kepuasan siswa dan kinerja siswa dalam pendidikan online. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa, lembaga pendidikan tingkat tinggi dapat menyediakan layanan yang berkualitas (Khalil & Hassan, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arrivabene *et al.*, (2019) secara keseluruhan service quality memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Terdapat efek langsung dari kualitas layanan yang dirasakan oleh siswa terhadap kepuasan siswa (Teeroovengadum *et al.*, 2019). Dalam lingkungan pendidikan tingkat tinggi, terdapat korelasi yang positif antara service quality dan student satisfaction (Ham & Hauduk, 2003). Kepuasan mahasiswa memainkan peran yang penting dalam menentukan akurasi dan keaslian layanan yang diberikan. Hal tersebut didukung lebih lanjut oleh Barnett (2010), yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan satu satunya indikator kinerja kualitas layanan untuk penyedia layanan pendidikan tinggi yang menyebabkan kepuasan mahasiswa menjadi faktor yang sangat penting. Adanya hubungan tingkat tinggi yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (Binge *et al.*, 2003).

**H2. Service Quality memiliki pengaruh positif terhadap Student Satisfaction pada Mahasiswa/i jurusan akuntansi di Surabaya.**

## METODE PENELITIAN

### Pemilihan dan Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian kuantitatif. Pengambilan data responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form melalui beberapa social media seperti Whatsapp, Instagram, dan Line sejak 7 maret 2022 sampai 7 april 2022.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa yang memilih jurusan akuntansi di 3 universitas Surabaya yaitu Universitas Kristen Petra, Universitas Surabaya,

dan Universitas Airlangga dengan total populasi 2.370 mahasiswa. Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 385 responden tetapi hanya 323 responden yang memenuhi kriteria dan selebihnya tidak memenuhi kriteria. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* jenis *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan dalam pemilihan sampel. Kriteria pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, asal universitas, program studi (jurusan), Angkatan, dan metode pembelajaran (semester gasal 2021/2022 (Juli – Desember 2021)).

### Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk memperoleh data dari sampel. Isi dari kuesioner merupakan data demografi yang meliputi: asal universitas, program studi/jurusan, angkatan, jenis kelamin, usia, IPK, rata – rata jam belajar online perminggu, metode pembelajaran, serta device yang digunakan selama kuliah online, pertanyaan mengenai variabel keterlibatan siswa yang diadopsi dari peneliti sebelumnya, Maini *et al.*, (2021). pertanyaan mengenai variabel kualitas layanan yang diadopsi dari peneliti sebelumnya, Chaudhary & Dey (2021). pertanyaan mengenai variabel kepuasan siswa yang diadopsi dari peneliti sebelumnya, Maini *et al.*, (2021).

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data statistik deskriptif dan analisis *partial least square* (PLS). Nilai standar deviasi yang rendah menunjukkan sebagian besar jawaban responden mendekati nilai rata - rata (*mean*), sedangkan nilai standar deviasi yang tinggi menunjukkan sebagian besar jawaban responden menjauhi nilai rata - rata (*mean*). Nilai rata - rata (*mean*) digunakan untuk melihat frekuensi jawaban responden terhadap indikator variabel. Untuk mengetahui hubungan antar variabel, penelitian ini menggunakan metode analisis data PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. PLS memiliki 2 tahap pengujian yaitu *outer model* dan *inner model*. Dalam melakukan analisis *outer model* terdapat 2 cara, yaitu:

1. Uji validitas, dalam uji validitas terdapat 2 metode yaitu:
  - a. Validitas konvergen  
Menurut Hair *et al.*, (2014) suatu indikator dapat dikatakan memiliki

reliabilitas yang baik jika memiliki nilai outer loadings >0.70. Average variance extracted (AVE) menjadi syarat untuk validitas diskriminan.

- b. Validitas diskriminan  
Validitas diskriminan diukur berdasarkan nilai cross loadings. Nilai *Cross loading* diharapkan memiliki nilai > 0,70 (Ghozali & Latan, 2015).

2. Uji reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan cornbach's alpha dan composite reliability. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai cornbach's alpha > 0.7 (Hair *et al.*, 2017) dan nilai composite reliability > 0.6 (Ghozali & Latan, 2015).

Sedangkan untuk melakukan analisis *inner model*, terdapat 2 cara, yaitu:

1. *R Square*

Nilai coefficient of determination atau *R Square* dapat digunakan untuk mengukur variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai *r square* yang dihasilkan maka semakin besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

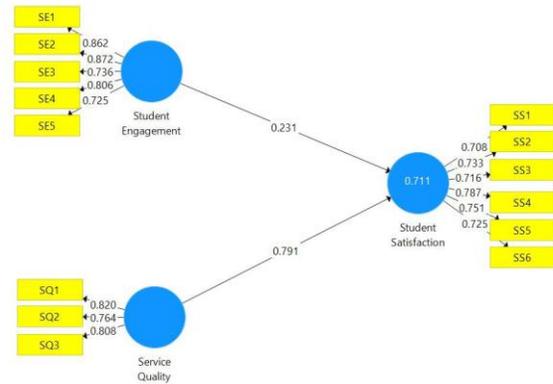
2. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis terdapat kriteria yang harus di penuhi agar hipotesis dalam penelitian dapat diterima yaitu memiliki nilai original sample yang memiliki arah yang sesuai dengan arah pengaruh hipotestis dan nilai p value < 0.05 atau t statistic > 1.96. Jika salah satu dari kriteria tersebut tidak di penuhi maka hipotesis penelitian ditolak.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Outer Model**

Analisis outer model dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas. Hasil dari outer model yang diperoleh melalui hasil olah data menggunakan software SmartPLS ditunjukkan pada gambar berikut ini:



**Figure 2 Outer Model**

**Validity**

Dalam penelitian ini, untuk melakukan uji validitas terdapat 2 (dua) metode, yaitu:

**Convergent Validity**

**Table 1 Outer Loadings**

Variabe 1	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
Service Quality (X1) AVE = 0.636	SQ 1	Fakultas memiliki pengetahuan yang luas saat menjawab pertanyaan saya	0.820 Valid
	SQ 2	Fakultas memahami permintaan saya	0.764 Valid
	SQ 3	Fakultas menanamkan rasa percaya diri dalam diri saya	0.808 Valid
Student Engagement AVE = 0.644	SE1	Secara umum, saya lebih terlibat dalam kelas online saya	0.862 Valid
	SE2	Pembelajaran online	0.872 Valid

		membantu saya memahami materi mata kuliah		
	SE3	Lebih banyak kesempatan untuk berkolaborasi dengan mahasiswa lain di kelas online	0.736	<i>Valid</i>
	SE4	Saya lebih suka bertanya di kelas online	0.806	<i>Valid</i>
	SE5	Selama kelas online, mahasiswa saling mendukung dan mencoba memberikan bantuan ketika dibutuhkan	0.725	<i>Valid</i>
Student Satisfaction AVE = 0.544	SS1	Selama masa pandemi, progress pembelajaran akademik saya lebih tepat dengan kelas online	0.708	<i>Valid</i>
	SS2	Saya dapat mengumpulkan tugas saya secara online selama periode lockdown	0.733	<i>Valid</i>

	SS3	Menurut saya, kelas online merupakan proses perkuliahan yang lebih baik	0.716	<i>Valid</i>
	SS4	Kualitas pendidikan meningkat setelah beralih dari mode tradisional ke online	0.787	<i>Valid</i>
	SS5	Saya telah menerima umpan balik yang tepat waktu atas tugas online saya	0.751	<i>Valid</i>
	SS6	Saya akan merekomendasikan kelas online ke teman/korabat	0.725	<i>Valid</i>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loadings di atas 0.7 dan seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0.5 yang berarti seluruh indikator valid dan seluruh variabel telah memenuhi syarat untuk uji validitas diskriminan.

### *Discriminant Validity*

**Table 2** *Cross Loadings*

Indikator	Service Quality	Student Engagement	Student Satisfaction	Keterangan
<b>SE1</b>	-0.028	<b>0.862</b>	0.184	<i>Valid</i>
<b>SE2</b>	0.128	<b>0.872</b>	0.313	<i>Valid</i>
<b>SE3</b>	0.145	<b>0.736</b>	0.237	<i>Valid</i>
<b>SE4</b>	-0.044	<b>0.806</b>	0.165	<i>Valid</i>
<b>SE5</b>	0.071	<b>0.725</b>	0.242	<i>Valid</i>
<b>SQ1</b>	<b>0.820</b>	0.026	0.675	<i>Valid</i>
<b>SQ2</b>	<b>0.762</b>	0.110	0.646	<i>Valid</i>
<b>SQ3</b>	<b>0.808</b>	0.074	0.618	<i>Valid</i>

SS1	0.538	0.116	<b>0.708</b>	Valid
SS2	0.638	0.346	<b>0.733</b>	Valid
SS3	0.640	0.079	<b>0.716</b>	Valid
SS4	0.613	0.281	<b>0.787</b>	Valid
SS5	0.624	0.331	<b>0.751</b>	Valid
SS6	0.509	0.112	<b>0.725</b>	Valid

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai cross loadings yang lebih tinggi terhadap variabel latennya sendiri dibandingkan dengan variabel laten lainnya, sehingga seluruh indikator dapat dinyatakan valid secara uji validitas diskriminan dan dapat digunakan dalam melakukan penelitian.

### Reliability

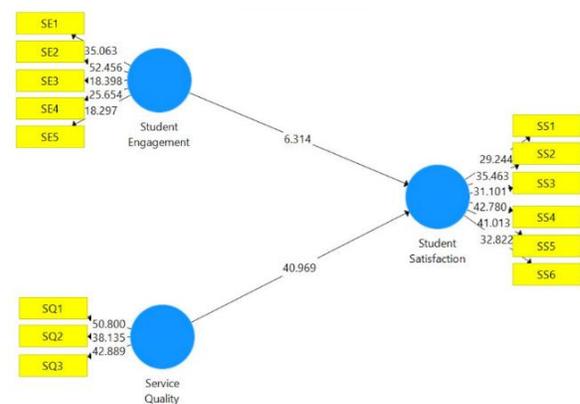
**Table 3** Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Service Quality	0.713	0.840	Reliabel
Student Engagement	0.862	0.900	Reliabel
Student Satisfaction	0.833	0.877	Reliabel

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai cornbach's alpha > 0.7 dan nilai composite reliability > 0.6 yang berarti seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

### Inner Model

Setelah menguji outer model, penelitian ini juga menguji inner model untuk menjawab hipotesis dari penelitian. Hasil dari inner model yang diperoleh melalui hasil olah data menggunakan software SmartPLS ditunjukkan pada gambar berikut ini:



**Figure 2** Inner Model

### Coefficient of Determination

**Table 4** Uji R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Student Satisfaction	0.711	0.709

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa student satisfaction dapat dipengaruhi oleh service quality dan student engagement dilihat dari nilai R Square yaitu 0.711. Nilai 0.711 berarti bahwa variabel student satisfaction dipengaruhi oleh variabel service quality dan student engagement sebesar 71.1% sedangkan 28.9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### Uji Hipotesis

**Table 5** Path Coefficient

Hipotesis	Original Sample	T Statistic	P Value	Keterangan
H 1 SE → SS	0.231	6.314	0.000	Diterima
H 2 SQ → SS	0.791	40.969	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa *student engagement* memiliki pengaruh yang positif

terhadap *student satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuesioner memiliki nilai original sample yang positif yaitu 0.231, dan nilai *p value* berada dibawah 0.05 yaitu 0.00 atau nilai *t statistic* berada diatas 1.96 yaitu 6.314. Pengaruh positif yang terbentuk memiliki arti bahwa ketika mahasiswa ikut terlibat dalam proses pembelajaran atau kegiatan universitas maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang terbentuk dalam diri mahasiswa. Maka dapat disimpulkan bahwa **H1. *Student Engagement* memiliki pengaruh positif terhadap *Student Satisfaction* pada Mahasiswa/i jurusan akuntansi di Surabaya** dapat diterima.

Dalam lingkungan universitas, partisipasi mahasiswa baik di dalam kelas atau di luar kelas sangat penting untuk mengembangkan keterlibatan siswa, karena ketika mahasiswa terlibat dalam suatu kegiatan berarti mahasiswa tersebut sedang dipersiapkan untuk berkembang dan pada akhirnya memiliki kepuasan tersendiri. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keterlibatan siswa merupakan salah satu faktor penentu kepuasan siswa (Muzammil *et al.*, 2020), keterlibatan siswa mempererat hubungan antara interaksi pelajar dan kepuasan siswa (Gray & DiLoreto, 2016), keterlibatan siswa tidak hanya mempengaruhi pembelajaran yang dirasakan oleh siswa tetapi juga mempengaruhi kepuasan siswa (Gray & DiLoreto, 2016) serta keterlibatan siswa memiliki hubungan yang positif (Astin, 1993; Pike 1993) dan signifikan terhadap hasil siswa yang berkaitan dengan kepuasan belajar (Bolliger & Halupa, 2018) serta keterlibatan mahasiswa telah terbukti memprediksi kepuasan (NSSE, 2005)

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang positif terhadap *student satisfaction*. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengolahan data kuesioner memiliki nilai original sample yang yaitu 0.791, dan nilai *p value* berada dibawah 0.05 yaitu 0.000 atau nilai *t statistic* berada diatas 1,96 yaitu 40.969. Pengaruh positif yang terbentuk antara variabel *service quality* dan *student satisfaction* memiliki arti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang terbentuk dalam diri mahasiswa. Maka dapat disimpulkan bahwa **H2. *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Student Satisfaction* pada Mahasiswa/i jurusan akuntansi di Surabaya** dapat diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Arrivabene *et al.*, (2019) dan Binge *et al.*, (2003). Dimana dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ham & Hayduk (2003) yang menyatakan bahwa terdapat korelasi yang positif antara *service quality* dan *student satisfaction* dalam pendidikan tingkat tinggi. *Service quality* yang diberikan oleh suatu universitas dalam pendidikan melalui media online seperti pemilihan mata kuliah, bantuan keuangan oleh universitas, akses layanan pembelajaran online, serta umpan balik secara cepat oleh fakultas. Adanya *service quality* yang baik dari suatu universitas dapat meningkatkan *student satisfaction*.

## KESIMPULAN

Setelah melakukan pengumpulan data dan melakukan analisis data menggunakan teknik *Partial Least Square* (PLS), kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

- a. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, semakin tinggi *student engagement* dalam proses pembelajaran online maka semakin tinggi *student satisfaction* yang dirasakan oleh mahasiswa/i jurusan akuntansi di Surabaya. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima.
- b. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, semakin tinggi *service quality* yang diberikan oleh suatu universitas maka semakin tinggi *student satisfaction* yang dirasakan oleh mahasiswa/i jurusan akuntansi di Surabaya. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

Selain itu, terdapat beberapa saran dari penulis yaitu:

- a. Dari hasil penelitian nilai *mean* terendah dari variabel *service quality* terdapat pada pertanyaan "Fakultas memiliki pengetahuan yang luas saat menjawab pertanyaan saya" oleh karena itu disarankan kepada fakultas sebelum memberikan informasi kepada mahasiswa, fakultas diharapkan dapat memahami dengan jelas informasi yang akan disampaikan kepada mahasiswa.

- b. Dari hasil penelitian nilai mean terendah dari variabel student engagement terdapat pada pertanyaan “Lebih banyak kesempatan untuk berkolaborasi dengan mahasiswa lain di kelas online” oleh karena itu disarankan agar ketika melakukan perkuliahan secara online, dosen dapat memberikan tugas yang bersifat kelompok agar mahasiswa dapat berinteraksi ataupun berdiskusi satu sama lain walaupun melalui media online dan juga dosen dapat membuka sesi diskusi atau tanya jawab ketika sedang melakukan perkuliahan secara online
- c. Dari hasil penelitian nilai mean terendah dari variabel student satisfaction terdapat pada pertanyaan “Saya telah menerima umpan balik yang tepat waktu atas tugas online saya” oleh karena itu sangat disarankan kepada dosen ketika dosen memberikan tugas dan dikumpul, mahasiswa sangat mengharapkan *feedback* atas tugas yang telah dikerjakan agar kami sebagai mahasiswa dapat mengetahui dan mempelajari kembali jika terjadi kesalahan atas tugas yang kami kerjakan agar tidak terjadi kesalahan yang sama ketika ujian. *Feedback* yang diberikan kepada mahasiswa dapat berupa memberikan catatan pada tugas masing - masing mahasiswa atau dapat dibahas secara keseluruhan dalam kelas online mengenai tugas yang diberikan oleh dosen.

Keterbatasan dalam penelitian ini terdapat pada sampel yang digunakan yaitu mahasiswa yang memilih jurusan akuntansi di Surabaya. Model penelitian yang sama dapat digunakan di wilayah yang berbeda dan mungkin mendapatkan hasil yang berbeda dikarenakan preferensi mahasiswa di wilayah lain mungkin berbeda jika mengukur kualitas layanan, keterlibatan siswa, dan kepuasan siswa. Standart kualitas layanan dalam pendidikan akan terus berkembang seiring berjalannya waktu, maka model penelitian yang sama jika dilakukan dalam jangka waktu yang berbeda dapat menghasilkan hasil yang berbeda. Jika dilihat dari nilai  $r^2$  adjusted masih terdapat 29.1% variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Penelitian ini hanya meneliti 2 (dua) variabel yang berkaitan dengan kepuasan siswa, masih terdapat variabel

lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini yang mungkin dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya, seperti academic performance, self - regulation student autonomy, self – efficacy.

## REFERENCES

- A. Parasuraman., 2014., *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- Ali, A., & Ahmad, I. (2011). Key factors for determining student satisfaction in distance learning courses: A study of Allama Iqbal Open University. *Contemporary Educational Technology*, 2(2), 118–134, doi:<https://doi.org/10.30935/cedtech/6047>.
- Annamdevula, S. and Bellamkonda, R.S. (2016), “The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction”, *Journal of Modelling in Management*, Vol. 11 No. 2, pp. 446-462.
- Astin, A.W. (1993). *What matters in College? Four critical years revisited*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bandura, A. (1962). Social learning through imitation. Dalam M.R. Jones (Ed), *Nebraska symposium on motivation*. Vol 10. Lincoln: University of Nebraska Press.
- Bangert, A. W. (2006, spring). Identifying factors underlying the quality of online teaching effectiveness: An exploratory study. *Journal of Computing in Higher Education*, 17(2), 79–99.
- Barnett, R., 2010. The marketised university: defending the indefensible. In: *The marketisation of higher education and the student as consumer*. Routledge. pp.53–65.
- Binge, E., Moliner, M. A., & Sanchez, J. (2003). Perceived quality and satisfaction in multiservice organizations: The case of Spanish public services. *The Journal of Services Marketing*, 17(4/5), 420–442. <https://doi.org/10.1108/08876040310482801>
- Bolliger, D. U., & Halupa, C. (2018). Online student perceptions of engagement, transactional distance, and outcomes. *Distance Education*, 39(3), 299–316.

- <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1476845>
- Briggs, A. (2015). Ten ways to overcome barriers to student engagement online. Online Learning Consortium, Retrieved from [http://onlinelearningconsortium.org/news\\_item/tenways-overcome-barriers-student-engagement-online/](http://onlinelearningconsortium.org/news_item/tenways-overcome-barriers-student-engagement-online/)
- Chaudhary, S. and Dey, A.K. (2021), "Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction", *Quality Assurance in Education*, Vol. 29 No. 1, pp. 29-40.
- Debourgh, G. A. (1999). Technology is the tool, teaching is the task: Student satisfaction in distance learning. In J. D. Price, J. Willis, D. A. Willis, M. Jost, & S. Boger-Mehall (Eds.), *Society for information technology & teacher education international conference*, 1999 (pp. 131–137). Waynesville, NC USA: Association for the Advancement of Computing in Education (AACE)
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum Press.
- Dib, H., & Alnazer, M. (2013). The impact of service quality on student satisfaction and behavioral consequences in higher education services. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 2(6), 285–290.
- Ghozali, M. dan H. Latan. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0. untuk Penelitian Empiris*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibbs, R., & Poskitt, J. (2010). Student Engagement in the Middle Years of Schooling (Years 7-10)
- Gray, J. A., & DiLoreto, M. (2016). The effects of student engagement, student satisfaction, and perceived learning in online learning environments. *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 11(1), 1–20.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd Edition, Sage Publications Inc. Thousand Oaks, CA.
- Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining competitive advantages in higher education: analyzing the gap between expectations and perceptions of service quality. *International Journal of Value-Based Management*, 16 (3), 223-242.
- Helgesen, O., & Nettet, E. (2007). Images, satisfaction and antecedents: drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian university college. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38–59.
- Hyde, C. E. (2009). The relationship between teacher assessment practice, student goal orientation, and student engagement in elementary mathematics. Dissertation. Diunduh dari Proquest. 3355464.
- Istijanto (2021), "The effects of perceived quality differences between the traditional classroom and online distance learning on student satisfaction: evidence from COVID-19 pandemic in Indonesia", *Quality Assurance in Education*, Vol. 29 No. 4, pp. 477-490.
- Khalil, A. and Hassan, A., 2018. Empirical Investigation of Service Quality and Students' Satisfaction in Higher Education. *JOURNAL OF CONTEMPORARY TEACHER EDUCATION*, p.9.
- Kuh, G.D. (2009). What student affairs professionals need to know about student engagement. *Journal Of College Student Development*, 50 (6), 683-706.
- Kuo, Y. C., Walker, A. E., Schroder, K. E., & Belland, B. R. (2014). Interaction, Internet self-efficacy, and self-regulated learning as predictors of student satisfaction in online education courses. *The Internet and Higher Education*, 20, 35–50. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2013.10.001>
- L. Pham, Y.B. Limbu, T.K. Bui, et al. "Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam". *Int J Educ Technol High Educ*, vol. 16, no. 7, Feb. 2019.
- L. S. Arrivabene, P. R. D. C. Vieira, C. L. D. Q. Mattoso, "Impact of service quality, satisfaction and corporate image on loyalty: a study of a publicly traded for-

- profit university”, *Services Marketing Quarterly*, vol.1 40, no. 3, pp. 189-205. Jul. 2019
- Lisha, L., & Zhang, Q. (2003). The types and characteristics of online learning. *Education Science*, 1, 49-52
- Losier, G. F., Perreault, S., Koestner, R., & Vallerand, R. J. (2001). Examining individual differences in the internalization of political values: Validation of the self-determination scale of political motivation. *Journal of Research in Personality*, 35(1), 41–61. <https://doi.org/10.1006/jrpe.2000.2300>
- Maini, R., Sehgal, S., & Agrawal, G. (2021) Today's digital natives: an exploratory study on students' engagement and satisfaction towards virtual classes amid COVID-19 pandemic, *International Journal of Information and Learning Technology*, Vol. 38, Issue 5, pp. 454-472.
- Muharto, Hasan, S., & Ambarita, A. (2017) . Penggunaan Model E-Learning dalam Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa pada Materi Microprocessor. *Indonesian Journal on Information System*, 35-47.
- Muzammil, Moh & Sutawijaya, Adrian & Harsasi, Meirani. (2020). Investigating Student Satisfaction In Online Learning: The Role Of Student Interaction And Engagement In Distance Learning University. *Turkish Online Journal of Distance Education*. 21. 88-96. 10.17718/tojde.770928.
- National Survey of Student Engagement (NSSE). (2002). *From Promise to Progress: How Colleges and Universities are using Student Engagement results to improved Collegiate Quality*. Bloomington, IN: Indiana Center for Postsecondary Research
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994), “Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research”, *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 1, pp. 111-124.
- Prakash, G. (2019), “Memahami kualitas layanan: wawasan dari literatur”, *Jurnal Kemajuan di Penelitian Manajemen*, Jil. 16 No. 1, pp. 64-90.
- Reeve, J. (2013). How students create motivationally supportive learning environments for themselves: The concept of agentic engagement. *Journal of Educational Psychology*, 105(3), 579–595. <https://doi.org/10.1037/a0032690>
- Rovai, A. P. (2003). A practical framework for evaluating online distance education programs. *The Internet and Higher Education*, 6(2), 109–124.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation development and wellness*. Guilford Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective. Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61, 101860. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- S. Juillerat, “Investigating a two-dimensional approach to the assessment of student satisfaction: Validation of the SSI,” Unpublished diss., Temple University, 1995.
- Sarjono, Yetty, 2007, Faktor- Faktor Strategi Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006, *Varidika*, Vol. 19, No. 1, 2007.
- Srinadi & Nilakusmawati. (2008). “Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)” *Jurnal Cakrawala Pendidikan*.
- Sumarno. (2002). *Memandu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Swan, K. (2001). Virtual interaction: Design factors affecting student satisfaction and perceived learning in asynchronous online courses. *Distance Education*, 22(2), 306–331. doi:10.1080/0158791010220208
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T.J. and Seebaluck, A.K. (2019), "Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and

testing an improved structural model",  
Quality Assurance in Education, Vol. 27  
No. 4, pp. 427-445.

Wilms, J. (2003). Student Engagement at  
School. A sense of Belonging and  
Participation. Organisation For Economic  
Co-Operation and Development.

Yukselturk, E., & Yildirim, Z. (2008).  
Investigation of interaction, online  
support, course structure and flexibility  
as the contributing factors to student  
satisfaction in an online certificate  
program. Educational Technology &  
Society, 11(4), 51-65.