

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TAM DAN SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN DAN HASIL BELAJAR MAHASISWA DALAM KONTEKS PEMBELAJARAN ONLINE

Oleh: Ani Widayati, Anita Mustikasari, Mochamad Hanafi, Bambang Suprayitno

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor TAM terhadap Kepuasan mahasiswa, pengaruh faktor SERVQUAL terhadap Kepuasan Mahasiswa, dan pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Belajar Mahasiswa dalam konteks pembelajaran online. Lima hipotesis diuji untuk menguji hubungan antara variabel yang diajukan. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pendapat siswa tentang pembelajaran online yang telah mereka ikuti. Terdapat 553 mahasiswa dari 9 universitas disurvei untuk menyatakan pendapat mereka tentang pembelajaran online. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor TAM tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Hasil Belajar mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0,270, faktor SERVQUAL memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Hasil Belajar mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05, Kepuasan Mahasiswa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Hasil Belajar mahasiswa, Faktor TAM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa, faktor SERVQUAL memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa dengan tingkat signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi universitas dalam meningkatkan mode pembelajaran online yang diselenggarakan sehingga Hasil Belajar mahasiswa akan meningkat.

Kata Kunci: *TAM, SERVQUAL, kepuasan mahasiswa, hasil belajar mahasiswa*