

## ABSTRAK

Mutiah Rivasetya (00000026657)

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN DAN MOTIVASI MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN SERTA PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi (2021)

(xv + 100 halaman: 20 tabel, 6 gambar, 3 lampiran)

Pada tahun 2019, dunia digoncangkan dengan COVID-19 yang merupakan penyakit jenis baru yang sebelumnya belum teridentifikasi dan termasuk penyakit yang berbahaya hingga WHO menetapkan *Public Health Emergency of International Concern*. Semenjak pandemi COVID-19 di Indonesia, banyak bidang yang terdampak termasuk bidang pendidikan yang mengubah metode pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran *e-learning*. Namun, dengan adanya perubahan tersebut terjadilah keraguan perubahan metode *e-learning* yang akan berdampak terhadap beberapa aspek. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh *Student Life* dari Universitas Pelita Harapan (UPH) sebelumnya, nilai rata-rata efektifitas *e-learning* menurut mahasiswa adalah senilai 2.92 dari skala 1-5 yang berartikan bahwa efektifitas *e-learning* UPH masih kurang efektif berdasarkan skala tersebut. Maka dari itu, penelitian ini dibuat untuk mengetahui adakah pengaruh antar Kualitas Layanan *E-Learning* (X1) dan *Face to Face* (X2), Motivasi Mahasiswa (X3) dengan Kepuasan Mahasiswa (Z) dan Prestasi Akademik (Y). Pengumpulan dan pengolahan data menggunakan data kuesioner lalu dilakukan analisis antar variabel tersebut untuk mengetahui hubungannya. Pengumpulan data dilaukan dengan kuesioner kemudian diolah dengan software SPSS vers. 25. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa X1 berpengaruh terhadap Z ( $0,00 < 0,05$ ), X2 berpengaruh terhadap Z ( $0,00 < 0,05$ ), X3 berpengaruh terhadap Z ( $0,00 < 0,05$ ), X1 tidak berpengaruh terhadap Y ( $0,89 > 0,05$ ), X2 berpengaruh terhadap Y ( $0,03 < 0,05$ ), X3 tidak berpengaruh terhadap Y ( $0,11 > 0,05$ ), dan Z berpengaruh terhadap Y ( $0,00 < 0,05$ ).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, E-Learning, Face to Face Learning, Motivasi Mahasiswa, Kepuasan Mahasiswa, Prestasi Akademik

Referensi : 47 (2002 – 2020)

## ABSTRACT

Mutiah Rivasetya (00000026657)

### **ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE QUALITY OF LEARNING SERVICES AND STUDENT MOTIVATION TOWARDS STUDENT SATISFACTION AND ACADEMIC ACHIEVEMENT OF PELITA HARAPAN UNIVERSITY**

Thesis, Faculty of Science and Technology (2021)

(xv + 100 pages: 20 tables, 6 figures, 2 attachments)

In 2019, the world was shaken with COVID-19, which is a new type of disease that had not previously been identified and was a dangerous disease until WHO established a Public Health Emergency of International Concern. Since the COVID-19 pandemic in Indonesia, many fields have been affected, including the education sector, which has changed face-to-face learning methods into e-learning. However, with these changes there is doubt that changes in the e-learning method will have an impact on several aspects. Based on previous research conducted by Pelita Harapan University (UPH), the average value of e-learning effectiveness according to students is 2.92 on a scale of 1-5 which means that UPH's e-learning effectiveness is still less effective based on that scale. Therefore, this study was made to determine whether there is an influence between E-Learning Service Quality (X1) and Face to Face (X2), Student Motivation (X3) with Student Satisfaction (Z) and Academic Achievement (Y). Collecting and processing data using questionnaire data and then analyzing these variables to determine the relationship. The data was collected by means of a questionnaire and then processed with the SPSS version software. 25. The results of data processing show that X1 affects Z ( $0.00 < 0.05$ ), X2 affects Z ( $0.00 < 0.05$ ), X3 affects Z ( $0.00 < 0.05$ ), X1 has no effect on Y ( $0.89 > 0.05$ ), X2 has no effect on Y ( $0.03 < 0.05$ ), X3 has no effect on Y ( $0.11 > 0.05$ ), and Z has no effect on Y ( $0, 00 < 0.05$ ).

Keywords : Service Quality, E-Learning, Face to Face Learning, Student Motivation, Student Satisfaction, Academic Achievement

References : 47 (2002 – 2020)