

**PENGARUH *TANGIBLES*, *RELIABILITY*, DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE PADA MASA
PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro)**

SKRIPSI



Oleh:

**ILHAM PRIMA BHASWARA
NPM. 17610072**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH *TANGIBLES*, *RELIABILITY*, DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE PADA MASA
PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
S1 Manajemen

Oleh:

**ILHAM PRIMA BHASWARA
NPM. 17610072**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

**PENGARUH *TANGIBLES*, *RELIABILITY*, DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE PADA MASA
PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro)**

Oleh

Ilham Prima Bhaswara¹, H. Suwanto, M.M², Dr. H. Febriyanto, M.M³.
NPM. 17610072

ABSTRAK

Adanya virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Menurut Kompas, 28 Maret 2020 dampak virus COVID-19 terjadi di berbagai bidang seperti sosial, ekonomi, pariwisata dan pendidikan. Surat Edaran (SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 Maret 2020 segala kegiatan di dalam dan diluar ruangan di semua sector sementara waktu ditunda demi mengurangi penyebaran corona terutama pada bidang pendidikan.

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui Apakah *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (2) Untuk mengetahui Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (3) Untuk mengetahui Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (4) Untuk mengetahui Apakah *tangibles*, *Reliability* dan *Responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Populasi dalam Penelitian ini adalah diambil berdasarkan angkatan tahun angkatan 2018 yang berjumlah 257 mahasiswa. Kriteria dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Manajemen dan akutansi tahun 2018.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif *Tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa (2) terdapat pengaruh positif *Reliability* terhadap kepuasan mahasiswa (3) terdapat pengaruh positif *Responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa (4) terdapat pengaruh positif *tangibles*, *Reliability* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan Kepuasan Pelanggan.

THE EFFECT OF TANGIBLES, RELIABILITY, AND RESPONSIVENESS ON ONLINE LEARNING IN THE TIME COVID-19 PANDEMIC

**(Case Study on FEB Students, Faculty of Economics and Business,
Muhammadiyah Metro University)”.**

By

Ilham Prima Bhaswara¹, H. Suwanto, M.M²,. Dr. H. Febriyanto, M.M³.
NPM. 17610072

ABSTRACT

The current COVID-19 virus in Indonesia has an impact on the entire community. According to Kompas, March 28, 2020, the impact of the COVID-19 virus occurred in various fields such as social, economic, tourism and education. Circular (SE) issued by the government on March 18, 2020, all indoor and outdoor activities in all sectors are temporarily postponed in order to reduce the spread of corona, especially in the education sector.

This study aims (1) To determine whether Tangibles affect student satisfaction (2) To determine whether Reliability affects student satisfaction (3) To determine whether Responsiveness affects student satisfaction (4) To determine whether Tangibles, Reliability and Responsiveness together the same effect on student satisfaction. The survey method focuses on collecting data from respondents who have certain information, thus enabling researchers to solve problems. Data collection was carried out using a questionnaire or questionnaire instrument. The population in this study was taken based on the class of 2018 which amounted to 257 students. The criteria in this study were students majoring in Management and accounting in 2018.

The results showed that (1) there was a positive influence of Tangibles on student satisfaction (2) there was a positive influence of Reliability on student satisfaction (3) there was a positive influence of Responsiveness on student satisfaction (4) there was a positive influence of Tangibles, Reliability and Responsiveness on customer satisfaction.

Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness and Customer Satisfaction.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH TANGIBLES, *RELIABILITY*, DAN *RESPONSIVENESS*

TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE PADA MASA

PANDEMI COVID-19

**(Studi Kasus pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro)".**

ILHAM PRIMA BHASWARA

NPM. 17610072

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Kamis
Tanggal : 20 Desember 2021
Tempat Ujian : Ruang sidang FEB UM metro

Tim Penguji,

Dr. H. Febriyanto, M.M
NIDN.0223027901

Ketua Penguji

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 021003680

Sekretaris

Ratmono, SE., M.M
NIDN. 020076001

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 021003680

SKRIPSI

PENGARUH TANGIBLES, *RELIABILITY*, DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE PADA MASA
PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro)".

ILHAM PRIMA BHASWARA
NPM. 17610072

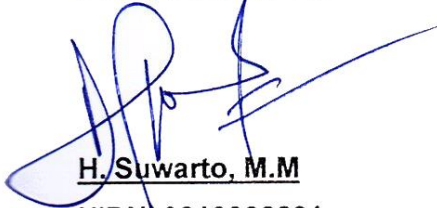
Telah Disetujui Oleh:

Dosen pembimbing I.



Dr. H. Febriyanto, M.M.
NIDN.0223027901

Dosen pembimbing II.



H. Suwanto, M.M
NIDN. 0210036801

Mengetahui,
Kaprosdi manajemen



Dr. H. Febriyanto, M.M.
NIDN.0223027901

MOTTO

“Apa yang diperlukan agar bisa menjadi seorang juara? Keinginan, dedikasi tekad yang kuat konsentrasi kemauan untuk menang”

(Merry Riana)

"Jangan berlebihan dalam mencintai sehingga menjadi keterikatan, jangan pula berlebihan dalam membenci sehingga membawa kebinasaan."

(Umar Bin Khattab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu (Bapak Suparno Adi Prabowo dan Ibu Kariyati) tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tak henti-henti memberikan dukungan, serta senantiasa berdo'a untuk keberhasilan serta segala yang terbaik untuk penulis, terimakasih atas segala doa kalian yang tulus, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
2. Serta Almamater kebanggaan Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran tuhan yang maha esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa suatu halangan apapun, dengan judul skripsi **“Pengaruh Tangibless, *Reliability dan Responsiveness Terhadap Pembelajaran online Pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro)*”**.

Penulis menghadapi berbagai kesulitan dan kendala selama penyusunan skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Dan sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan sebagai pembimbing I yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Ratmono, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga serta pengalaman selama penulis mengikuti perkuliahan, sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilham Prima Bhaswara

NPM : 17610072

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul "Pengaruh Tangibles, *Reliability*, Dan *Responsiveness* Terhadap Pembelajaran Online Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Feb Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro) adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.

Metro, 18 Januari 2022

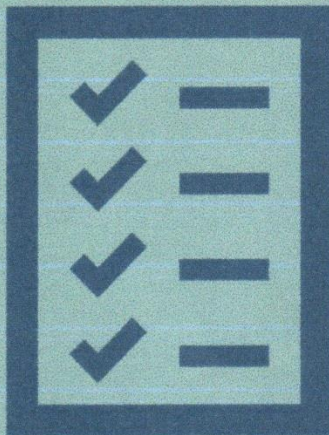


Handwritten signature of Ilham Prima Bhaswara.

Ilham Prima Bhaswara
NPM. 17610054



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO**



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/Il.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ILHAM PRIMA BHASWARA
NPM : 17610072
Jenis Dokumen : SKRIPSI


JUDUL:

PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, DAN RESPONSIVENESS TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa/ I FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 24 Januari 2022
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK).....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	viii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	Xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
1. Identifikasi masalah	7
2. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Pandemi Covid	10
2. Pengertian Kepuasan mahasiswa.....	11
a. Pengetian Bukti Fisik (X_1).	13

b. Pengertian empati.....	15
c. Pengertian Kehandalan (X_2).....	17
d. Pengertian daya tanggap (X_3).....	19
e. Pengertian Jaminan	20
3. Pengertian Pembelajaran Online (Y).....	22
B. Hasil Penelitian Relevan	28
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	33
C. Metode Penelitian	33
1. Operasional Variabel	33
D. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
E. Sumber Data.....	38
1. Sumber Data Primer.....	38
2. Sumber Data Sekunder	38
F. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Dokumentasi.....	38
2. Observasi.....	38
3. Wawancara.....	38
4. Quisioner.....	38
5. Kepustakaan.....	39
G. Teknik Analisis Data	39
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji reliabilitas.....	40
2. Pengujian Persyaratan Analisis	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Linearitas	41
c. Uji homogenitas	41
3. Model analisis	42
a. Analisis Regresi Linier Berganda	42

b. Uji t.....	42
c. Uji F.....	43
d. Uji R ² Determinasi	43
e. Hipotesisi statistik	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1. Sejarah singkat perusahaan.....	45
2. Struktur organisasi.....	46
B. Hasil Penelitian	53
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reliabilitas	52
2. Disrtibusi frekuensi variabel	53
3. Pengujian Persyaratan Analisis	60
a. Uji Normalitas	60
b. Uji Lineritas.....	61
c. Uji homogenitas.....	63
4. Pengujian model analisis	64
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
5. Pengujian Hipotesis	65
a. Uji Parsial (Uji T)	65
b. Uji Signifikasi (Uji F)	67
c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	67
d. Hipotesis Statistik	68
C. Pembahasan.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	73

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data pra survei mahasiswa FEB angkatan 2017	5
Tabel 2 Hasil Penelitian Relevan	28
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	36
Tabel 5. Data mahasiswa/i FEB 2017	37
Tabel 6 Jawaban Skala Likert	39
Tabel 7 distribusi frekuensi x1	54
Tabel 8 distribusi frekuensi x2	56
Tabel 9 distribusi frekuensi x3	57
Tabel 10 distribusi frekuensi Y	59
Tabel 11 Hasil uji normalitas	60
Tabel 12 Ringkasan Hasil uji normalitas	61
Tabel 13 Hasil Uji Linearitas tangibles dan Pembelajaran online	61
Tabel 14 Hasil Uji Linearitas Hasil Linearitas Reliability dan Pembelajaran online	62
Tabel 15 Hasil Uji Linearitas Hasil Uji Linearitas <i>Responsive</i> dan Pembelajaran online	62
Tabel 16 uji Homogenitas X_1 Dan Y	63
Tabel 17 uji Homogenitas X_2 dan Y	63
Tabel 18 uji Homogenitas X_3 Dan Y	64
Tabel 19 Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 20 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F)	67
Tabel 21 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	68
Tabel 22 Hasil Uji Hipotesis <i>Tangibles</i> Dengan pembelajaran online	68
Tabel 23 Uji Hipotesis <i>Reliability</i> Dengan pembelajaran online	69
Tabel 24 Uji Hipotesis <i>Responsive</i> Dengan pembelajaran online	69
Tabel 25 Uji Hipotesis <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsive</i> Dengan pembelajaran online	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 kerangka pemikiran	29
Gambar 2 struktur oragnisasi	46
Gambar 3 histogram skor x1	54
Gambar 4 histogram skor x2	56
Gambar 5 histogram skor x3	58
Gambar 6 histogram skor Y	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	78
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner	85
Lampiran 3 Uji validitas	102
Lampiran 4. Distribusi frekuensi kuisioner.....	112
Lampiran 5. Persyaratan analisis	119
Lampiran 6. Uji Regresi Linier Berganda.....	121
Lampiran 7. Uji hipotesis.....	122
Lampiran 8 Uji hipotesis statistik	123
Lampiran 9. Tabel r	124
Lampiran 10. Tabel t	126
Lampiran 11. Tabel f	129
Lampiran 12. Tabel lineritas	132