

**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 Bhaswara<sup>1</sup>, H. Suwanto, M.M<sup>2</sup>, Dr. H. Febriyanto, M.M<sup>3</sup>.**  
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.**