

ABSTRAK

Strategi belajar di rumah merupakan langkah control yang berguna mengurangi penyebaran COVID-19 di kalangan siswa atau mahasiswa. Perubahan pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran *online* secara mendadak membuat pembelajaran tidak dapat berjalan dengan maksimal. Di masa pandemi COVID-19, Universitas X perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online* supaya kualitas layanan tetap terjaga. Universitas X adalah Universitas yang memiliki banyak Fakultas. Oleh karena itu pembelajaran online yang dilaksanakan di masing-masing Fakultas tidak memiliki tingkat kepuasan atau keefektifitasan pembelajaran yang sama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa selama pembelajaran *online* di masa pandemic COVID-19 dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pengolahan Servqual menunjukkan bahwa dari 17 atribut yang diukur menghasilkan 16 atribut *gap* yang bernilai negatif dan 1 atribut bernilai 0,00 atau setara antara harapan dan persepsi mahasiswa. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa dalam pembelajaran *online*. Berdasarkan hasil matriks IPA, atribut dan pembelajaran online yang perlu diperbaiki secara prioritas adalah kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online, dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran online, dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar online, dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran online, dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran online.

Keyword : COVID-19, *Online-based learning*, IPA, Servqual, *gap*

