

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Independensi Belajar

2.1.1.1 Pengertian Independensi Belajar

Wayne H beranggapan bahwa independensi belajar adalah pemusatan bagian yang bermanfaat atas kerja keras dengan kreatif atas ide pribadinya, gagasan serta cerdas terhadap kondisi mendalami sebuah aspek dengan intensif, pengembangan disiplin diri, dan belajar berbagai metode pada sebuah aspek yang telah dipilihnya (Nurmalasary, 2018).

Arifin, Dardiri dan Handayani berpendapat independensi belajar bertumpu atas kewajiban seseorang pada usahanya untuk belajar. Individu yang mempunyai independensi belajar tidak lagi diminta untuk belajar, karena inisiatif untuk belajar itu berasal dari dalam dirinya sendiri (Ningrum, 2019).

Menurut Suhendri dalam (Huda, 2020) independensi belajar merupakan sebuah kegiatan pelaksanaan pembelajaran yang individu kerjakan secara mandiri dengan tidak mengandalkan intervensi atas pihak lain ataupun pengajarnya ketika mengejar sasaran pembelajaran ialah untuk menggunakan kesadaran untuk mengontrol materi dan pengetahuan dengan baik dan mampu mengimplikasikan kemampuannya dalam praktik membereskan permasalahan pada hidupnya.

Wragg E.C menjelaskan arti dari independensi belajar yaitu sebuah perjalanan potensi mahasiswa yang penting yang memungkinkannya menjadi

mahasiswa yang independen, yang memiliki hasrat gerak karena sasaran pribadinya, balasan atas pembelajaran yang nyata terhadap mahasiswa serta independent atas intervensi luar untuk pembalasan dalam usaha belajarnya, dosen adalah sumber belaka atas pembelajarannya, tidak sebagai pengontrol atau pengelola (Sobri, 2020).

Atas pendapat ahli yang sudah dijelaskan, jadi bisa dikonklusikan pengertian independensi belajar ialah sebuah sikap belajar yang ditunjukkan oleh individu yang berasal dari dalam keluar, yang menekankan kepada kedisiplinan, tanggung jawab, dan inisiatif diri sendiri. Independensi belajar individu timbul dengan adanya transisi secara jasmani yang mampu membuat adanya transisi pada emosional dan perasaan.

2.1.1.2 Ciri-ciri Independensi Belajar

Menurut Thoha dalam (Sundayana, 2016) menjelaskan terdapat 8 ciri independensi belajar, yaitu:

1. Berkemampuan untuk berfikir secara kritis, kreatif dan inovatif

Individu yang independen atau tidak bergantung kepada orang lain, tidak memiliki kecenderungan untuk meminta bantuan orang lain jika menemui masalah dalam kehidupannya. Individu tersebut cenderung berusaha sebaik mungkin, memaksimalkan potensi dalam diri sepenuhnya untuk mencari solusi bagaimana untuk menyelesaikan masalah yang ditemuinya.

2. Sulit dipengaruhi oleh pendapat orang lain.

Teguhnya pendirian dalam individu yang independen membuatnya tidak

goyah atau mudah terpengaruh dengan pendapat orang lain. Saran atau kritikan mungkin akan diterimanya, tapi hal tersebut tidak semudah itu untuk mengubah apa yang menjadi pedoman atau prinsip dalam hidupnya.

3. Berani menghadapi masalah.

Tidak menghindar atau melarikan diri dari masalah merupakan karakteristik dari individu yang independen. Mereka akan menghadapi masalah dengan lapang dada meskipun risikonya tidak mampu mereka hadapi.

4. Mampu berfikir secara mendalam dan detail ketika menghadapi masalah.

Cara orang independen menyelesaikan masalah tidak hanya di area permukaan saja tapi sampai kepada area yang mendasar. Mereka akan berfikir secara menyeluruh dan melihat apa saja segala kemungkinan permasalahan yang akan ada di masa depan berdasarkan pada keputusan yang mereka buat di hari ini.

5. Menyelesaikan masalahnya sendiri tanpa melibatkan pihak lain.

Sikap tidak melibatkan orang lain bukan berarti orang yang independen egois dalam hidupnya atau mereka benci terhadap intervensi yang datang kepadanya, tapi rasa ingin memaksimalkan diri yang lebih baik selalu mendorong mereka untuk berusaha dan mengandalkan diri sendiri terlebih dahulu tanpa melibatkan pihak lain.

6. Berani untuk menjadi beda dengan lingkungannya.

Bagi orang yang independen, perbedaan antara dirinya dengan lingkungan tidak menimbulkan rasa asing bagi dirinya, justru ini yang membuat citra dirinya bangkit atau adanya kebanggaan dalam dirinya mengenai perbedaan

yang dia miliki dengan lingkungannya. Perbedaan dipandang sebagai hal yang lumrah atau wajar dalam kehidupannya.

7. Berusaha bekerja dengan penuh ketekunan dan kedisiplinan.

Ketidakbergantungan hidupnya terhadap orang lain menjadikan orang yang independen harus bersikap tekun dalam mengejar tujuannya dan disiplin dalam membangun hidupnya. Orang yang independen cenderung menjadi orang yang bekerja dengan keras dan mampu menata hidupnya dengan lebih baik.

8. Mengambil tanggung jawab penuh atas tindakannya

Bersedia menerima risiko atau segala konsekuensi yang terjadi atas setiap tindakan yang dilakukannya merupakan ciri yang juga menonjol dari orang yang independen. Mereka akan dengan lapang dada dan bertanggung jawab atas apa yang terjadi dalam hidupnya.

2.1.1.3 Indikator Independensi Belajar

Menurut Sunaryo Kartadinata dalam (Sundayana, 2015) terdapat 5 indikator independensi belajar, diantaranya:

1. Bebas bertanggung jawab

Dapat menuntaskan pekerjaan yang didapat secara independent tanpa intervensi pihak lain, menghargai waktu saat menyelesaikan tugasnya, memutuskan hal secara mandiri tanpa adanya intervensi dari pihak lain, mampu menyelesaikan masalah sendiri dan berani mengambil resiko atas segala keputusannya.

2. Progresif dan ulet

Pantang menyerah ketika berhadapan dengan masalah, giat dalam mengejar cita-cita, berani berkorban untuk masa depan yang lebih baik, berfikir kreatif dan inovatif untuk mencapai tujuan dan berani dan bukan menghindari tantangan.

3. Inisiatif atau kreati

Memiliki tingkat kreativitas yang baik, memiliki gagasan yang tidak biasa, suka untuk melakukan hal baru, senang bereksperimen dan anti dengan imitasi.

4. Pengendalian diri

Cerdas secara emosional, tidak ceroboh dalam bertindak, mampu menyelesaikan masalah dengan cara damai, berpikir dulu sebelum bertindak dan mampu mendisiplinkan diri.

5. Kemantapan diri

Memahami diri sendiri secara utuh, menghargai segala sisi positif dan negatif pribadinya, menaruh kepercayaan atas bakat serta talenta yang dimiliki, memiliki rasa puas atas kerja kerasnya dan sulit dipengaruhi lingkungan sekitarnya.

2.1.1.4 Faktor Independensi Belajar

Beberapa faktor independensi belajar yang diungkapkan oleh Ali dan Asrori dalam (Ningrum, 2019) meliputi:

1. Genetika atau keturunan orang tua

Gen adalah identitas yang diturunkan oleh orang tua melalui plasma darah. Kemungkinan besar mengapa seorang anak memiliki independensi karena orangtuanya juga memiliki independensi.

2. Pola asuh orang tua

Tingkat independensi yang dimiliki oleh mahasiswa juga merupakan andil darat bagaimana pola asuh orang tua terhadapnya. Bagaimana orang tua mengasuh anak, maka seperti itu pula caranya anak akan terbentuk melalui pola asuh yang ada.

3. Sistem Pendidikan

Terhambatnya perkembangan independensi seseorang dapat disebabkan karena sistem pendidikan yang tidak mengembangkan demokratisasi. Dengan sebaliknya, pola dari dunia pendidikan mampu menitikberatkan betapa krusialnya penghargaan atau apresiasi atas potensi individu, pemberian hadiah dan munculnya kompetisi yang sehat akan memacu pertumbuhan dan perkembangan independensi belajar.

4. Pola kehidupan di masyarakat

Keadaan di masyarakat yang sehat, menghormati dan menghargai setiap kemampuan dan potensi yang ada pada diri individu dalam beragam bentuk mampu menstimulasi serta memicu pertumbuhan independensi.

2.1.2 Aksesibilitas

2.1.2.1 Pengertian Aksesibilitas

Aksesibilitas ialah salah satu kepingan bagian dalam hidup manusia pada

kehidupannya, oleh sebab itu aksesibilitas menjadi hal yang sangat penting dikarenakan menjawab kebutuhan manusia dalam menunjang hidupnya. Adanya aksesibilitas bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi semua orang dalam beraktivitas serta memberikan kesempatan dan peluang yang sama dalam memperoleh dan menikmati segala bentuk pelayanan publik baik dalam bentuk aksesibilitas fisik maupun non fisik.

Menurut Carr dalam (Suci, 2019) pengertian yang dimaksud dengan aksesibilitas ialah seberapa mudah untuk memasuki ruangan tergantung pada pekerjaan ruangan. Menurut Weisman dalam (Suci, 2019) berpendapat bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan pergerakan dengan hati-hati pada area sekitar untuk menghindari bahaya bagi penggunaannya. Bintarto dan Surastopo dalam (Hadiansyah, 2017) memberikan pengertian aksesibilitas sebagai berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lain.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, maka dapat disimpulkan aksesibilitas ialah kemampuan individu untuk mencapai sesuatu dalam sebuah ruang. Oleh sebab itu, aksesibilitas dekat kaitannya dengan jarak dan potensi individu dalam pemenuhan hidupnya.

2.1.2.2 Ciri-ciri Aksesibilitas

Berikut adalah beberapa ciri aksesibilitas: tersedianya sarana dan prasarana, mayoritas masyarakat dapat mencapainya, dan memberikan peluang untuk perubahan.

2.1.2.3 Indikator Aksesibilitas

Berikut adalah indikator aksesibilitas menurut (Hartono, 2017):

1. Kemudahan untuk dipelajari (*easy to learn*)

Sebuah akses dikatakan dapat membantu individu dalam mencapai tujuannya harus mudah untuk dipelajari. Kemudahan ini ada agar semua individu yang menggunakannya dapat mencapai akses (sarana/ prasarana) tersebut.

2. Kemudahan untuk dikontrol (*controllable*)

Akses dapat memudahkan kehidupan individu ialah akses yang memiliki kemudahan untuk dikontrol, artinya selain mudah untuk dipelajari, akses tersebut juga harus memiliki kemudahan untuk dikuasai.

3. Berinteraksi dengan jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)

Komponen akses yang jelas dan mudah untuk dimengerti memberikan kemudahan bagi semua kaum individu baik tua maupun muda untuk dapat menikmati akses tersebut.

4. Fleksibilitas interaksi (*flexibility*)

Tidak terbatas dengan ruang dan waktu memberikan cara atau akses yang membantu kehidupan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari- hari.

5. Mudah untuk digunakan (*easy to use*)

Sarana/ prasarana tersebut memiliki kemudahan untuk digunakan karena akses itu bertujuan untuk membantu individu semakin mudah untuk mencapai tujuan dalam hidupnya.

6. Mudah untuk terampil digunakan (*easy to become skillfull*)

Selain mudah digunakan, keterampilan atau fitur dari akses tersebut juga penting agar para pengguna akses tersebut dapat menikmati akses tersebut bukan hanya dari segi manfaat saja, tapi juga dari segi estetika.

2.1.2.4 Faktor Aksesibilitas

Menurut Fidel Miro dalam (Arfadi, 2018) faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Waktu tempuh

Tersedia atau tidaknya sarana atau prasarana bergantung kepada faktor waktu tempuh. Contohnya seperti berapa lama waktu yang dibutuhkan seorang mahasiswa untuk sampai di kampus melalui kendaraan umum yang ada.

2. Biaya

Biaya turut terlibat untuk mengarahkan gampang atau sulitnya tercapainya sasaran, sehingga apabila biaya tersebut sulit untuk dijangkau maka dapat berakibat pada keengganan masyarakat atau bahkan tidak adanya kemauan untuk mencapai tujuan tersebut.

3. Intensitas (kepadatan) guna lahan

Penuhnya aktivitas di sebuah lahan yang telah dipenuhi dengan beragam jenis aktivitas akan berkontribusi pada pencapaian tujuan berkaitan dengan kedekatan secara tidak langsung dengan adanya aktivitas ini.

4. Pendapatan masyarakat

Umumnya masyarakat gampang untuk mencapai sesuatu kalau ditopang

dengan tingkat perekonomian yang bagus. Semakin bagus kondisi perekonomian masyarakat, hal ini berdampak positif pula dengan kenaikan taraf hidup masyarakat.

Sedangkan faktor aksesibilitas menurut Eryando dalam (Arfadi, 2018) yaitu sebagai berikut:

1. Aksesibilitas fisik

Terkait jauhnya kepada penikmat fasilitas. Akses secara fisik bisa dikalkulasikan dari waktu tempuh, jarak tempuh, serta ragam transportasi.

2. Aksesibilitas ekonomi

Menilai dari aspek penikmat fasilitas ditinjau atas kapasitas perekonomian dari responden untuk mencapainya.

3. Aksesibilitas Sosial

Adalah pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh kondisi non-fisik dan keuangan.

2.1.3 Gaya Belajar

2.1.3.1 Pengertian Gaya Belajar

Menurut Felder dan Brent dalam (Arwansyah, 2018) mengungkapkan bahwa gaya belajar ialah sifat tindakan melalui pikiran, perasaan, serta jiwa atas perannya seperti indikator yang cenderung konstan tentang bagaimana cara atau kebiasaan mahasiswa dalam memandang, berhubungan dengan sesamanya, dan merespons lingkungan belajar.

Gaya belajar dapat diartikan juga sebagai usaha yang dilakukan individu

untuk mencapai tujuan belajarnya (Mashurwati, 2018). Santrock dalam (Rijal, 2015) menyatakan bahwa gaya belajar bukan hanya merujuk kepada kapasitas melainkan metode yang dijalani mahasiswa dalam memaksimalkan kapasitasnya, serta tidak ada seorangpun yang hanya memiliki satu gaya belajar tersebut karena individu itu sangat unik dan bervariasi.

Gunawan dalam (Nugroho, 2017) memaparkan pengertian dari gaya belajar ialah metode yang cenderung kita sukai dan kuasai untuk menjalankan aktivitas berfikir, mengolah serta menelaah berita yang diterimanya.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, didapatkan arti bahwa gaya belajar ialah cara yang ditempuh oleh individu untuk meresapi dan memahami tentang suatu informasi.

2.1.3.2 Ciri-ciri Gaya Belajar

Tabel 2.1 Ciri-ciri Gaya Belajar

Kategori	Audio	Visual	Kinetik
Belajar	Sambil mendengarkan musik	Membaca dalam kondisi tenang	Suka menggerakkan anggota tubuh
Menerima penjelasan	Kata-kata verbal	Tulisan/gambar/peta/ sketsa	Praktik langsung
Pengungkapan emosi	Secara verbal melalui perubahan nada dan vokal	Melalui mimik wajah	Melalui gerak tubuh
Berbicara	Berbicara dengan tempo sedang, tetapi tergolong gemar bicara	Cenderung berbicara dengan cepat, tetapi termasuk pendiam	Berbicara sedikit lambat
Hobi	Gemar mendengarkan musik, radio, debat	Membaca, menonton tv	Menyukai kegiatan aktif
Berkomunikasi	Dialog dan berbicara	Melalui tatapan mata	Lewat sentuhan, dan

	terbuka	dan ekspresi wajah	keakraban
--	---------	--------------------	-----------

2.1.3.3 Indikator Gaya Belajar

Menurut DePorter & Hernacki dalam (Nugroho, 2017) berikut adalah indikator dari setiap jenis gaya belajar:

1. Indikator gaya belajar visual

a. Belajar dengan cara visual

Mata atau penglihatan memegang andil yang krusial untuk proses pembelajaran. Pembelajaran secara visual akan lebih mudah dalam memahami dan mengerti apa yang diajarkan melalui penangkapan visual dari bahasa tubuh atau ekspresi wajah, membaca dan menulis.

b. Memahami dengan baik mengenai posisi, bentuk, angka, dan warna

Individu yang bergaya belajar visual cenderung lebih mudah gampang untuk mengingat apa yang dilihat, sehingga mampu memahami dengan keseluruhan berkaitan dengan posisi atau lokasi, bentuk, angka, dan warna.

c. Rapi dan teratur

Individu visual mengutamakan penampilan, baik dalam hal berpakaian atau berada di situasi lingkungan di sekitarnya.

d. Tidak terganggu dengan keributan

Individu dengan gaya belajar visual lebih mengingat apa yang ditangkap melalui indera mata daripada yang didengar melalui telinga, jadi mereka sering mengabaikan apa yang mereka dengar.

e. Sulit menerima intruksi verbal

Memiliki kecenderungan untuk lupa terhadap sesuatu yang disampaikan secara verbal atau lisan dan sering kali harus melakukan pengulangan agar mudah untuk mengingatnya.

2. Indikator gaya belajar audio

a. Belajar dengan cara mendengar

Individu yang bertipe auditori mengandalkan keberhasilan proses belajarnya melalui indera telinga atau alat pendengarannya. Mereka akan belajar dengan maksimal dan lebih cepat melalui diskusi verbal dan mendengarkan apa yang diajarkan kepada mereka.

b. Baik dalam aktivitas lisan

Biasanya para individu auditorial berbicara dengan irama yang terpol, merupakan pembicara yang fasih, gemar berdiskusi dan menerangkan segala sesuatu dengan mendetail.

c. Memiliki kepekaan terhadap musik

Memiliki kemampuan yang baik dalam mengingat apa yang didengar, sehingga dapat mengulangi kembali dan menirukan nada, birama, dan warna suara.

d. Mudah terganggu dengan keributan

Kepekaan individu auditorial terhadap suara lebih tinggi, sehingga akan sangat terganggu jika ada gangguan berupa suara disampingnya ketika aktivitas belajarnya sedang berlangsung.

e. Lemah dalam aktivitas visual

Informasi yang disampaikan secara tulisan terkadang sulit diterima oleh individu bergaya belajar auditori.

3. Indikator gaya belajar kinetik

a. Belajar dengan aktivitas fisik

Individu yang mempunyai gaya belajar kinetik belajar melalui bergerak, menyentuh, dan melakukan. Mereka cenderung tidak dapat duduk berlama- lama mendengarkan pelajaran dan merasa bisa menikmati pembelajaran jika prosesnya disertai kegiatan fisik.

b. Peka terhadap ekspresi dan bahasa tubuh

Mudah mengingat melalui kegiatan fisik atau gerak tubuh dan sambil mempraktikkannya.

c. Berfokus pada fisik dan banyak bergerak

Individu kinestetik cenderung mempunyai perkembangan fisik otot-otot yang besar, menggunakan jari sebagai penunjuk ketika membaca, banyak menggunakan isyarat tubuh, suka mempraktikkan sesuatu.

d. Suka coba-coba dan kurang rapi

Belajar melalui memanipulasi dan praktik, memiliki kecenderungan ketidakrapian dalam menulis.

e. Lemah dalam aktivitas verbal

Cenderung berbicara dengan perlahan, sehingga perlu berada di posisi yang dekat ketika sedang berbicara atau berinteraksi dengan orang lain.

2.1.4 Kepuasan Mahasiswa

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan atau ketidakpuasan ialah sebuah ungkapan perasaan senang atau dapat disebut sebagai kekecewaan yang pada umumnya timbul disebabkan oleh adanya perbandingan dari yang dialami atas hasil kerja yang langsung ataupun secara tidak langsung atas adanya harapan terhadap apa dibutuhkannya (Nora Pitri Nainggolan, 2019). Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang bermakna cukup baik dan memadai, sedangkan “*facio*” memiliki arti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat juga dimaknai dengan “upaya pemenuhan sesuatu” ataupun “membuat sesuatu memadai” (Yanti, 2018).

Kepuasan yang berasal dari kata puas yang maknanya ialah terpenuhinya sesuatu sehingga berakibat kepada rasa bahagia, nikmat, lega, dan yang lainnya atas apa yang sudah diterima dan merasa cukup dengan itu. Dapat juga diartikan sebagai dipenuhinya perasaan dengan perbandingan ekspektasi dengan realita yang dirasakannya. Jika realitanya sama atau melebihi ekspektasinya, akan timbul perasaan puas, sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau ketidakpuasan apabila hasil yang dirasakannya tidak sesuai dengan harapannya, (Sukmanasa, 2017)

Fornell et al. (1996) dalam (Ghufron, 2020) menjelaskan kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi apabila hasil yang dirasakan melebihi daripada apa yang diharapkan oleh mereka. Ketika instansi penyelenggara pendidikan

memberikan jasa yang semakin berkualitas, maka hal ini berbanding lurus pula dengan tingkat kepuasan yang diterima dengan mahasiswa. Semakin tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa, demikian mampu memberikan dampak positif terhadap instansi. Begitu juga yang terjadi dengan sebaliknya. Jika tidak ada pemenuhan kepuasan, maka akan berakibat kepada kekecewaan mahasiswa dalam menjalankan program pendidikan yang dirancang di instansi tersebut dalam memenuhi hasrat hatinya (Rahayu,2017).

Atas gagasan dari para ahli diatas, bisa dikonklusikan bahwa kepuasan mahasiswa ialah sebuah rasa atas diakibatkan oleh pemenuhan hasrat atau keinginan yang didapati oleh mahasiswa yang sesuai atau bahkan melebihi dari ekspektasi yang diidamkan oleh mahasiswa.

2.1.4.2 Ciri-ciri Kepuasan Mahasiswa

Kotler dalam (Yanti, 2018) memaparkan ciri-ciri mahasiswa yang mendapatkan rasa puas sebagai berikut:

1. Bersikap loyal

Mahasiswa yang puas relatif loyal atau memiliki kesetiaan ditempat mahasiswa hendak memiliki rasa loyal untuk tetap belajar di universitas tersebut.

2. Adanya penyebaran informasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth communication) dengan dampak baik melalui rekomendasi terhadap calon mahasiswa lain dan memberikan komentar yang positif terhadap segala sesuatu yang berkaitan

dengan universitas, tentang kelebihan, visi dan misi universitas, dan segala fasilitas di dalamnya.

3. Universitas menjadi pertimbangan utama ketika memilih universitas yang lain

Ketika mahasiswa ingin melanjutkan kuliah ke jenjang selanjutnya atau mengambil jurusan lain, maka yang menjadi pertimbangan utama dalam memilih universitas ialah yang telah memberikan kepuasan kepadanya.

2.1.4.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan pandangan mahasiswa terhadap sesuatu yang telah memenuhi ekspektasinya. Penjelasan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang dapat dilihat dari 4 indikator kepuasan yaitu:

1. *Tangible*, adalah sesuatu yang berbentuk fisik. Suatu hal tidak dapat disentuh atau dicapai melalui fisik tidak dapat disebut sebagai bentuk fisik, oleh sebab itu suatu hal yang berwujud fisik menjadi syarat penting sebagai standar dalam pelayanan. *Tangible* juga disebut dengan penyediaan fasilitas dalam bentuk fisik di kampus dan segala peralatan atau perlengkapan yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan perkuliahan yang memadai, yang bersangkutan dengan kemampuan dan keahlian dosen serta sarana umum, contohnya: tersedianya fasilitas dalam bentuk sarana ataupun prasarana. Mahasiswa cenderung mengukur kualitas pembelajaran yang berasal dari segala sarana dan fasilitas yang diberikan oleh universitas.
2. *Reliability*, yaitu dimensi yang menakar kecakapan dari universitas dalam

memenuhi kebutuhan para mahasiswa. Dimensi ini terdiri atas dua aspek, yaitu:

- a. Keahlian dalam kecakapan yang dimiliki dosen untuk dalam menyediakan pembelajaran sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Sejauh apa kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran secara akurat.

Reliability adalah kapasitas atau kompetensi dosen untuk menyediakan dan memberikan pembelajaran yang sesuai seperti apa yang dijanjikan (ketepatan dalam waktu), dengan langsung, signifikan dan saksama hingga mahasiswa memiliki rasa puas atasnya.

3. *Responsiveness* adalah dimensi keunggulan pelayanan yang aktif dan antusias. *Responsiveness* ialah kesanggupan dan kemampuan memahami dari para dosen dalam mendukung, membantu serta memberikan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan atau permintaan dari mahasiswa. Indikator ini terlihat dalam kondisi saat dosen memiliki kemudahan untuk ditemui dengan kepentingan untuk berkonsultasi. Seiring berjalannya waktu, keinginan mahasiswa untuk ketepatan dalam pelayanan akan mengalami kenaikan, penurunan serta perubahan.
4. *Empathy* adalah tanggapan yang dosen berikan dalam melayani dengan penuh hati, contohnya dalam memberikan kepedulian secara personal dan memahami bahwa masing-masing mahasiswa memiliki kapasitas dan keinginan yang berbeda-beda.

2.1.4.4 Faktor Kepuasan Mahasiswa

Beberapa faktor kepuasan mahasiswa menurut (Sukmanasa, 2017) adalah :

1. Memastikan agar kegiatan belajar-mengajar di kampus dilaksanakan dengan baik, peningkatan kompetensi dosen dalam mengajar merupakan contoh usaha dari pihak universitas atas memenuhi bantuan terbaik seperti apa yang pernah dijanjikan dengan komitmen dan tepat.
2. Usaha dalam membangun komunikasi yang tepat dan cepat dengan mahasiswa serta dengan orang tua, mendapatkan balasan dari mahasiswa atas kegiatan belajar-mengajar yang diberikan dan turut mendukung serta aktif dalam organisasi kemahasiswaan yang merupakan wujud kepedulian dari pihak universitas dengan mahasiswa.
3. Menyediakan jasa konsultasi untuk mahasiswa yang mendapati permasalahan dalam proses pembelajaran dan kesempatan mendapatkan untuk memperoleh beasiswa bagi siswa yang memiliki prestasi baik dan atau tidak mampu secara finansial ialah salah satu bentuk penghargaan atau apresiasi serta upaya mewujudkan suasana nyaman dan yang mendukung proses belajar merupakan bentuk kepedulian yang ditunjukkan oleh universitas kepada mahasiswa.
4. Kelengkapan prasarana untuk mendukung kegiatan belajar-mengajar yang dapat dirasakan dengan nyata adalah bentuk layanan fasilitas fisik yang disediakan oleh universitas kepada mahasiswa

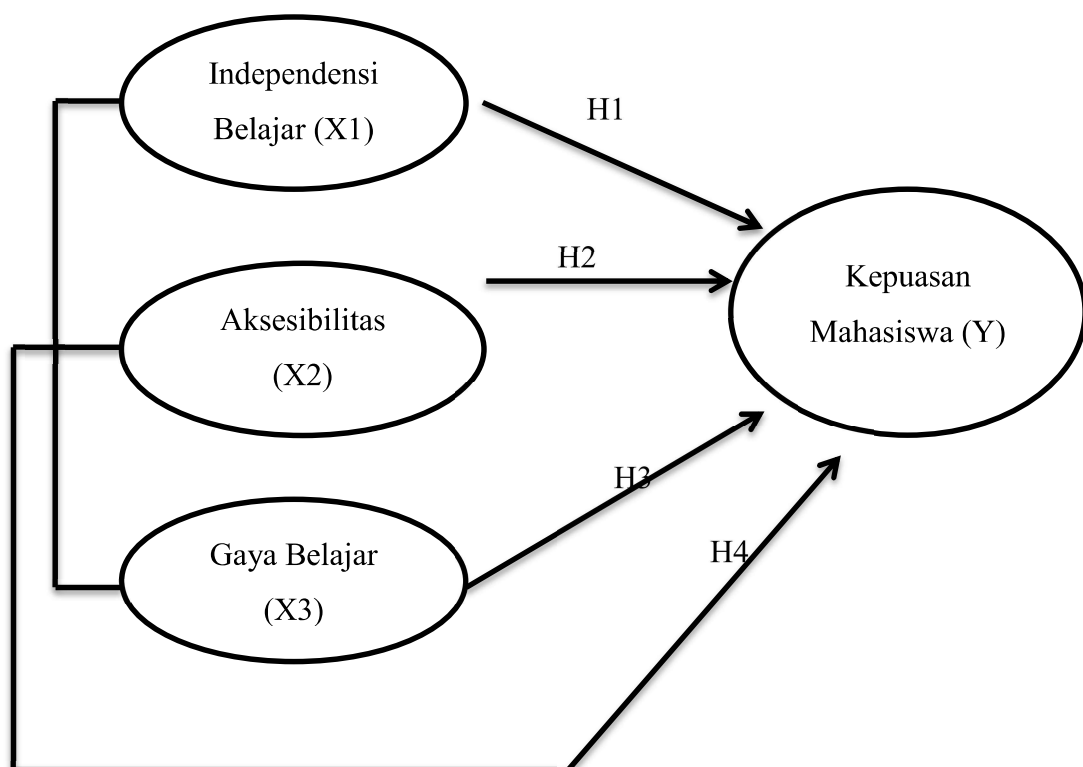
2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Yanti, Ika Krismayani	Pengaruh Aksesibilitas Jurnal Elektronik Berlangganan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang	Aksesibilitas Jurnal Elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka
2	M. Nur Ghufron	Kepuasan Pembelajaran Secara <i>Online</i> : Apakah Gaya Belajar Mempunyai Pengaruh?	Gaya belajar bebas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pembelajaran secara <i>online</i> .
3	Muhamad Nurul Huda, Mulyono, Isnaini Rosyida	Pengaruh Kemandirian Belajar Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif Matematis Pada Pembelajaran <i>Creative Problem Solving</i> Berbantuan <i>Mobile Learning</i>	Pembelajaran <i>Creative Problem Solving</i> pada materi bangun ruang sisi datar terdapat pengaruh kemandirian belajar peserta didik terhadap kemampuan berpikir kreatif matematis.
4	Ni Komang Suni Astini	Tantangan Dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran <i>Online</i> Masa Covid-19	Pandemi covid-19 sangat memberikan pengaruh terhadap pendidikan tinggi di Indonesia termasuk STKIP Agama Hindu Amlapura.
5	Rasdjo Dedi S, Angga Sucitra Hendrayana, Erin Erisyani, Nana Setiana	Pengaruh Motivasi Belajar, Gaya Belajar dan Kemandirian Belajar Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa S1 PGSD Masukan Sarjana Di UPBJJ UT Bandung	Motivasi belajar, gaya belajar, dan kemandirian belajar berpengaruh terhadap hasil belajar mahasiswa dimana pengaruh masing-masing variabel sangat kecil
6	Syamsu Rijal, Suhaedir Bachtiar	Hubungan antara Sikap, Kemandirian Belajar, dan Gaya Belajar dengan Hasil Belajar	Terdapat hubungan yang positif antara kemandirian belajar siswa dengan hasil belajar

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu gambaran yang menceritakan dengan menyeluruh tentang riset yang sedang diteliti. Berdasarkan latar belakang permasalahan dan landasan teori yang dikemukakan di atas, maka dibentuklah sebuah kerangka pemikiran sebagai gambaran dalam penelitian ini adalah pengaruh independensi belajar, aksesibilitas, dan gaya belajar terhadap kepuasan mahasiswa.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

Ha : Pengaruh independensi terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa manajemen di Universitas Internasional Batam

Ha : Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa manajemen di Universitas Internasional Batam

Ha : Pengaruh gaya belajar terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa manajemen di Universitas Internasional Batam

Ha : Pengaruh independensi belajar, aksesibilitas, dan gaya belajar terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa manajemen di Universitas Internasional Batam