JINTACT
Journal of Interactive Communication, Public Relations, and Broadcasting

Vol. 2 No 3 (September 2026)
ISSN 3124-145X

Pengaruh Intensitas Komunikasi Digital terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring

Ali Saini[1]*

Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Almamater Wartawan Surabaya, Surabaya, Indonesia

Corresponding Author Email: saini@stikosa-aws.ac.id

Abstract

Digital communication has become an essential component of online higher education because information, academic support, feedback, and interaction are increasingly mediated through digital platforms. This study examines the influence of digital communication intensity on student satisfaction in online lectures. The research uses a quantitative survey design involving 30 students participating in online lectures at STIKOSA-AWS during the even semester of 2024. Respondents were selected using simple random sampling. Data were collected through a five-point Likert questionnaire covering the frequency and type of digital communication with lecturers and peers and students' perceptions of online learning satisfaction. The source study reports validity testing through the Content Validity Index and reliability testing using Cronbach's Alpha, followed by normality testing, descriptive analysis, simple linear regression, significance testing, and the coefficient of determination. The reported average satisfaction score was 3.72 with a standard deviation of 0.71. Simple linear regression produced Y = 1.498 + 0.589X, R^2 = 0.361, and p = 0.000 (< 0.05). These results indicate a positive and statistically significant influence of digital communication intensity on student satisfaction in the reported model. Digital communication intensity explains 36.1% of the variation in satisfaction, while 63.9% is associated with other factors outside the model. The findings are discussed in relation to online interaction, lecturer presence, learner engagement, service quality, accessibility, and the quality of communication. The study concludes that higher education institutions need to develop digital communication systems that are not only frequent and functional but also clear, responsive, accessible, and dialogic.

Keywords: *digital communication; communication intensity; student satisfaction; online learning; higher education*

Abstrak

Komunikasi digital telah menjadi bagian penting dalam perkuliahan daring karena informasi, dukungan akademik, umpan balik, dan interaksi semakin banyak berlangsung melalui platform digital. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh intensitas komunikasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei terhadap 30 mahasiswa yang mengikuti perkuliahan daring di STIKOSA-AWS pada semester Genap 2024. Responden dipilih menggunakan simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin yang mengukur frekuensi dan jenis komunikasi digital dengan dosen serta sesama mahasiswa dan persepsi kepuasan terhadap perkuliahan daring. Artikel sumber melaporkan uji validitas menggunakan Content Validity Index dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dilanjutkan dengan uji normalitas, analisis deskriptif, regresi linier sederhana, uji signifikansi, dan koefisien determinasi. Rata-rata kepuasan yang dilaporkan sebesar 3,72 dengan standar deviasi 0,71. Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 1,498 + 0,589X, dengan R^2 = 0,361 dan p = 0,000 (< 0,05). Hasil tersebut

Vol. 2 No 3 (September 2026)
ISSN 3124-145X

menunjukkan pengaruh positif dan signifikan intensitas komunikasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam model yang dilaporkan. Intensitas komunikasi digital menjelaskan 36,1% variasi kepuasan, sedangkan 63,9% berkaitan dengan faktor lain di luar model. Temuan dibahas dengan mempertimbangkan interaksi daring, kehadiran dosen, keterlibatan mahasiswa, kualitas layanan, aksesibilitas, dan kualitas komunikasi. Penelitian menyimpulkan bahwa perguruan tinggi perlu mengembangkan komunikasi digital yang tidak hanya sering dan fungsional, tetapi juga jelas, responsif, mudah diakses, dan berlangsung dua arah.

Kata Kunci: komunikasi digital; intensitas komunikasi; kepuasan mahasiswa; perkuliahan daring; pendidikan tinggi

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dan internet telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pembelajaran yang sebelumnya bertumpu pada pertemuan tatap muka kini dapat berlangsung melalui ruang virtual yang memungkinkan dosen dan mahasiswa berinteraksi tanpa berada di tempat yang sama. Perubahan tersebut bukan sekadar perpindahan media, tetapi juga mengubah pola komunikasi akademik, cara penyampaian materi, bentuk umpan balik, dan cara mahasiswa memperoleh dukungan selama proses pembelajaran.

Perkuliahan daring menjadi semakin luas setelah pandemi COVID-19. Pergeseran yang berlangsung cepat memperlihatkan bahwa keberhasilan pembelajaran daring tidak hanya ditentukan oleh tersedianya perangkat dan jaringan internet. Mahasiswa juga membutuhkan komunikasi yang memungkinkan mereka memahami instruksi, memperoleh klarifikasi, menerima umpan balik, berpartisipasi dalam diskusi, dan merasa terhubung dengan dosen maupun kelompok belajarnya. Martin dan Bolliger (2022) menunjukkan melalui systematic review terhadap 98 artikel bahwa kepuasan dalam pembelajaran daring merupakan konstruk multidimensional yang berkaitan dengan karakteristik mahasiswa, *engagement, course delivery,* instruktur, program, dan organisasi.

Komunikasi digital menjadi salah satu unsur yang menghubungkan berbagai komponen tersebut. Melalui WhatsApp, email, LMS, forum diskusi, dan video conference, mahasiswa dapat mengajukan pertanyaan, mengirim tugas, menerima pengumuman, dan berkomunikasi dengan dosen. Intensitas komunikasi dalam penelitian ini tidak semata-mata dimaknai sebagai jumlah pesan, tetapi sebagai frekuensi dan jenis interaksi yang dilakukan selama proses pembelajaran. Dengan demikian, intensitas perlu dipahami bersama kualitas pesan, ketepatan waktu respons, dan kemudahan akses.

Hubungan antara komunikasi dan kepuasan mahasiswa telah memperoleh dukungan dari sejumlah penelitian. Penelitian Ngo et al. (2021) terhadap 65 mahasiswa informatika di perguruan tinggi swasta di Surabaya menemukan hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan dan interaksi dalam pembelajaran daring. Studi tersebut juga menunjukkan bahwa interaksi mahasiswa dengan konten menjadi salah satu prediktor yang kuat.

Penelitian Suhandiah et al. (2022) dengan 439 mahasiswa dari perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia juga menunjukkan bahwa pengalaman belajar, kesiapan belajar daring, dan kehadiran dosen berhubungan positif dengan kepuasan pembelajaran daring. Sementara itu, Muhibbin et al. (2022) melalui tinjauan sistematis terhadap 34 jurnal menempatkan interaksi guru-mahasiswa dan learner-content sebagai faktor eksternal yang penting dalam kepuasan pembelajaran daring.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak dapat dilepaskan dari pengalaman interaksi. Namun, masih terdapat ruang untuk menguji hubungan tersebut pada konteks institusi tertentu. Artikel sumber penelitian ini berfokus pada mahasiswa yang mengikuti perkuliahan daring di STIKOSA-AWS pada semester Genap 2024. Fokus tersebut

Vol. 2 No 3 (September 2026)
ISSN 3124-145X

memungkinkan penelitian melihat bagaimana intensitas komunikasi digital berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dalam konteks pembelajaran yang dijalani oleh responden.

Selain frekuensi, kualitas interaksi juga perlu diperhatikan. Wang et al. (2024) meneliti empat bentuk interaksi daring, yaitu *teacher-student interaction*, *student-student interaction*, *student-content interaction*, dan *student-interface interaction*. Dengan sampel 320 mahasiswa internasional, penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas beberapa bentuk interaksi berperan penting terhadap kepuasan interaksi pembelajaran daring.

Studi lain memperlihatkan bahwa hubungan interaksi dan kepuasan dapat melibatkan mekanisme psikologis dan keterlibatan mahasiswa. Wu et al. (2023), misalnya, menemukan bahwa emosi akademik dan self-regulated learning dapat menjadi mekanisme yang menjembatani hubungan antara interaksi dan kepuasan pada pembelajaran daring. Sharif Nia et al. (2023) juga menunjukkan dalam studi lintas negara bahwa course content, online interaction, dan online learning acceptance berhubungan dengan kepuasan dan academic efficacy melalui keterlibatan mahasiswa.

Di Indonesia, konteks kualitas layanan juga relevan. Darawong et al. (2022) membandingkan mahasiswa Thailand dan Indonesia dan menemukan bahwa dimensi kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pembelajaran daring. Pada sampel Indonesia, empathy, responsiveness, competence, dan reliability merupakan dimensi yang berperan dalam kepuasan. Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya jaringan komunikasi untuk mengurangi kesalahpahaman dan dukungan teknis bagi pembelajaran berbasis teknologi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan pertanyaan: bagaimana pengaruh intensitas komunikasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring? Tujuan penelitian adalah mengetahui sejauh mana pengaruh intensitas komunikasi digital terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Secara teoretis, penelitian diharapkan memperkaya kajian komunikasi digital dan kepuasan pembelajaran. Secara praktis, hasilnya diharapkan memberikan masukan bagi perguruan tinggi dan dosen untuk membangun komunikasi daring yang lebih efektif.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Komunikasi Digital dalam Pendidikan Tinggi

Komunikasi digital adalah proses pertukaran pesan melalui perangkat dan jaringan digital. Dalam pendidikan tinggi, komunikasi digital mencakup komunikasi sinkron seperti video conference dan komunikasi asinkron seperti email, forum, LMS, dan pesan instan. Perbedaan bentuk komunikasi tersebut menghasilkan pengalaman interaksi yang berbeda. Komunikasi sinkron memungkinkan respons langsung dan menghadirkan sensasi kehadiran, sedangkan komunikasi asinkron memberikan fleksibilitas waktu dan kesempatan bagi mahasiswa untuk menyusun respons.

Intensitas komunikasi dapat dilihat dari frekuensi, variasi saluran, dan keteraturan interaksi. Frekuensi menunjukkan seberapa sering mahasiswa berkomunikasi dengan dosen atau teman. Variasi saluran menunjukkan apakah komunikasi berlangsung melalui chat, email, LMS, forum, atau konferensi video. Keteraturan berkaitan dengan konsistensi komunikasi sepanjang proses pembelajaran. Ketiga aspek tersebut membantu menjelaskan mengapa komunikasi digital dapat menjadi faktor yang berhubungan dengan kepuasan.

Namun, intensitas tidak identik dengan kualitas. Pesan yang banyak tetapi tidak relevan dapat meningkatkan beban informasi. Sebaliknya, pesan yang lebih sedikit tetapi jelas dan tepat waktu dapat lebih membantu mahasiswa. Karena itu, penelitian ini menggunakan konsep intensitas

Vol. 2 No 3 (September 2026)
ISSN 3124-145X

sebagai variabel kuantitatif, sementara pembahasan mempertimbangkan bahwa kualitas komunikasi dapat memperkuat atau memperlemah pengalaman mahasiswa.

2.2 Kepuasan Mahasiswa dalam Perkuliahan Daring

Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi subjektif terhadap pengalaman pembelajaran. Dalam konteks daring, evaluasi tersebut dapat mencakup persepsi terhadap dosen, materi, platform, interaksi, dukungan teknis, fleksibilitas, dan hasil yang dirasakan. Martin dan Bolliger (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pembelajaran daring berkembang dari berbagai tema yang meliputi *learner-related satisfaction, instructor-related satisfaction, course-related satisfaction*, serta program and *organization-related satisfaction*.

Kepuasan juga dapat dipahami sebagai hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual mahasiswa. Jika mahasiswa menerima informasi yang jelas, memperoleh respons ketika mengalami kesulitan, dan memiliki akses yang baik terhadap materi, pengalaman aktual cenderung mendukung kepuasan. Sebaliknya, komunikasi yang lambat, instruksi yang tidak jelas, atau masalah teknis dapat menurunkan kepuasan.

2.3 Teori SERVQUAL dan Kualitas Komunikasi

Artikel sumber menggunakan SERVQUAL sebagai salah satu kerangka untuk memahami kualitas layanan. Parasuraman et al. (1988) memperkenalkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dalam pembelajaran daring, dimensi tersebut dapat diadaptasi. Reliability berkaitan dengan konsistensi layanan pembelajaran; responsiveness berkaitan dengan kecepatan merespons mahasiswa; assurance berkaitan dengan keyakinan terhadap kompetensi pengajar; empathy berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa; sedangkan tangibles dapat dikaitkan dengan tampilan dan dukungan fasilitas digital.

Relevansi SERVQUAL dalam penelitian ini terutama terlihat pada responsiveness dan empathy. Komunikasi digital memungkinkan dosen memberikan respons yang cepat, tetapi kecepatan saja belum cukup. Respons perlu menjawab kebutuhan mahasiswa dan disampaikan dengan jelas. Demikian pula, empati dapat terlihat dari kesediaan dosen memahami kesulitan mahasiswa ketika menghadapi materi, tugas, atau masalah teknis.

2.4 Teori Transactional Distance

Moore (1993) menjelaskan transactional distance sebagai jarak psikologis dan komunikatif yang dapat muncul dalam pendidikan jarak jauh. Jarak tersebut tidak hanya ditentukan oleh jarak fisik, tetapi juga oleh struktur pembelajaran, dialog, dan otonomi peserta didik. Dalam pembelajaran daring, komunikasi yang memadai dapat membantu mengurangi jarak transaksional karena mahasiswa memperoleh kesempatan untuk bertanya dan mendapatkan umpan balik.

Jika dialog terbuka, mahasiswa memiliki lebih banyak kesempatan mengklarifikasi materi dan memahami ekspektasi dosen. Sebaliknya, pembelajaran yang sangat terstruktur tetapi minim dialog dapat membuat mahasiswa merasa kurang mendapatkan dukungan. Kerangka ini membantu menjelaskan mengapa komunikasi digital menjadi bagian penting dari pengalaman belajar daring.

2.5 Interaksi sebagai Prediktor Kepuasan

Interaksi dalam pembelajaran daring dapat dibedakan menjadi interaksi mahasiswa-dosen, mahasiswa-mahasiswa, dan mahasiswa-konten. Ngo et al. (2021) menunjukkan bahwa interaksi berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa dalam konteks Indonesia. Wang et al. (2024) memperluasnya dengan memasukkan student-interface interaction. Perspektif tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi langsung, tetapi juga oleh pengalaman mahasiswa ketika berinteraksi dengan konten dan antarmuka sistem pembelajaran.

Vol. 2 No 3 (September 2026)
ISSN 3124-145X

Alić Topić (2022) juga mengkaji hubungan interaksi dan kepuasan pembelajaran daring serta menempatkannya bersama *engagement* dan *academic self-efficacy*. Sementara itu, penelitian pada mahasiswa di Pakistan menunjukkan bahwa interaksi dan penggunaan platform digital dapat mendukung kepuasan dalam pembelajaran daring.

2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian menempatkan intensitas komunikasi digital sebagai variabel independen (X) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen (Y). Intensitas komunikasi digital diukur berdasarkan frekuensi dan jenis komunikasi mahasiswa dengan dosen dan sesama mahasiswa. Kepuasan diukur melalui persepsi terhadap kualitas interaksi, materi, komunikasi, dan dukungan teknis.

Secara konseptual, hubungan tersebut dapat digambarkan sebagai X → Y. Asumsinya adalah peningkatan intensitas komunikasi memberikan lebih banyak kesempatan untuk memperoleh informasi, klarifikasi, umpan balik, dan dukungan sehingga dapat meningkatkan kepuasan. Hipotesis penelitian adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan intensitas komunikasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring.

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan ini dipilih karena penelitian menguji hubungan antara variabel melalui data numerik. Variabel bebas adalah intensitas komunikasi digital, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring.

Populasi penelitian adalah mahasiswa yang mengikuti perkuliahan daring di STIKOSA-AWS pada semester Genap 2024. Artikel sumber menetapkan sampel sebanyak 30 mahasiswa yang dipilih secara acak dari berbagai fakultas dan jurusan. Teknik yang digunakan adalah simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi mempunyai kesempatan untuk dipilih sebagai responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri atas dua bagian. Bagian pertama mengukur intensitas komunikasi digital melalui frekuensi dan jenis komunikasi dengan dosen serta sesama mahasiswa. Bagian kedua mengukur kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan daring, meliputi interaksi dengan dosen, ketersediaan materi, kualitas komunikasi, dan dukungan teknis. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert lima poin: 1 (Tidak Pernah), 2 (Jarang), 3 (Kadang-kadang), 4 (Sering), dan 5 (Selalu).

Artikel sumber menyebutkan bahwa validitas instrumen diuji menggunakan Content Validity Index (CVI), sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Uji coba instrumen dilakukan pada kelompok kecil mahasiswa sebelum kuesioner digunakan. Tahapan tersebut dimaksudkan untuk memastikan instrumen dapat dipahami dan mempunyai konsistensi internal yang memadai.

Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan platform pembelajaran atau Google Forms. Responden memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian dan cara pengisian. Data yang terkumpul kemudian disiapkan untuk analisis statistik.

Analisis data meliputi uji normalitas, analisis deskriptif, regresi linier sederhana, uji signifikansi, dan koefisien determinasi. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk. Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran nilai rata-rata dan penyebaran data. Regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh X terhadap Y. Nilai p dibandingkan dengan $\alpha = 0{,}05$. R^2 digunakan untuk mengetahui proporsi variasi kepuasan yang dapat dijelaskan oleh intensitas komunikasi digital.

Secara operasional, intensitas komunikasi digital didefinisikan sebagai frekuensi dan jenis komunikasi mahasiswa dengan dosen dan sesama mahasiswa dalam perkuliahan daring. Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai persepsi terhadap kualitas komunikasi dan pembelajaran daring, termasuk interaksi dengan dosen, ketersediaan materi, dan dukungan teknis.

4. Hasil dan Pembahasan

Variabel kepuasan mahasiswa terdiri atas 10 item pertanyaan yang mengukur persepsi terhadap kualitas perkuliahan daring. Hasil yang dilaporkan dalam artikel sumber menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,72 dari skala 1–5 dengan standar deviasi 0,71. Nilai tersebut menunjukkan kecenderungan kepuasan yang cukup tinggi dalam kelompok responden yang diteliti.

Rata-rata 3,72 menunjukkan bahwa responden pada umumnya memberikan penilaian positif terhadap pengalaman perkuliahan daring. Artikel sumber menyebutkan bahwa aspek yang relatif menonjol adalah kejelasan materi dan responsivitas dosen. Kedua aspek tersebut berkaitan langsung dengan komunikasi. Kejelasan materi membantu mahasiswa memahami tugas dan tujuan pembelajaran, sedangkan responsivitas dosen memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh klarifikasi.

Temuan deskriptif tersebut perlu dipahami dalam konteks ukuran sampel. Dengan 30 responden, angka rata-rata menggambarkan kelompok penelitian dan tidak secara otomatis mewakili seluruh mahasiswa STIKOSA-AWS atau mahasiswa perguruan tinggi lain. Karena itu, interpretasi hasil difokuskan pada responden yang diteliti.

4.2 Hasil Regresi Linier Sederhana

Artikel sumber melaporkan persamaan regresi Y = 1,498 + 0,589X. Konstanta 1,498 menunjukkan nilai prediksi Y ketika X bernilai nol dalam model matematis, sedangkan koefisien 0,589 menunjukkan arah positif hubungan X terhadap Y. Dengan kata lain, peningkatan satu satuan skor intensitas komunikasi digital dalam model dikaitkan dengan peningkatan 0,589 satuan pada skor kepuasan.

Koefisien determinasi R^2 = 0,361 menunjukkan bahwa 36,1% variasi kepuasan mahasiswa dalam model dapat dijelaskan oleh intensitas komunikasi digital. Sebaliknya, 63,9% variasi lainnya berada di luar penjelasan variabel X yang digunakan. Faktor lain tersebut secara konseptual dapat mencakup kualitas pengajaran, motivasi, kesiapan belajar, kualitas jaringan, literasi digital, karakteristik mahasiswa, dan dukungan institusi, tetapi faktor-faktor tersebut tidak diuji sebagai prediktor dalam penelitian ini.

Nilai p = 0,000 yang dilaporkan lebih kecil dari α = 0,05. Berdasarkan kriteria statistik yang digunakan dalam artikel sumber, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh intensitas komunikasi digital terhadap kepuasan mahasiswa signifikan. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima dalam model yang dianalisis.

4.3 Intensitas Komunikasi dan Kepuasan Mahasiswa

Hasil regresi memberikan dukungan empiris terhadap dugaan bahwa komunikasi merupakan bagian penting dari pengalaman pembelajaran daring. Ketika mahasiswa berinteraksi lebih sering dengan dosen dan teman, mereka memperoleh lebih banyak kesempatan untuk meminta penjelasan, menerima informasi, dan menyelesaikan masalah akademik. Komunikasi juga dapat mengurangi ketidakpastian mengenai tugas dan prosedur pembelajaran.

Temuan ini konsisten dengan Ngo et al. (2021), yang meneliti mahasiswa di Surabaya dan menemukan hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan dan interaksi dalam pembelajaran daring. Kesamaan konteks geografis menjadi relevan karena penelitian tersebut

dan penelitian ini sama-sama berada di lingkungan perguruan tinggi Indonesia, meskipun populasi, instrumen, dan ukuran sampelnya berbeda.

Hasil penelitian juga sejalan dengan Suhandiah et al. (2022), yang menemukan bahwa pengalaman mahasiswa, kesiapan belajar daring, dan kehadiran dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan pada sampel 439 mahasiswa Indonesia. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya berhubungan dengan teknologi, tetapi juga dengan pengalaman dan kehadiran manusia dalam proses pembelajaran.

4.4 Kualitas Komunikasi Lebih dari Sekadar Frekuensi

Walaupun penelitian menguji intensitas, pembahasan perlu membedakan kuantitas komunikasi dan kualitas komunikasi. Frekuensi tinggi tidak otomatis menghasilkan kepuasan jika pesan tidak jelas atau respons tidak menyelesaikan masalah mahasiswa. Dalam pembelajaran daring, mahasiswa dapat menerima banyak pesan melalui berbagai platform sehingga komunikasi yang tidak terkoordinasi dapat meningkatkan beban kognitif.

Martin dan Bolliger (2022) menunjukkan bahwa penelitian kepuasan daring mencakup berbagai tema, termasuk *engagement, course delivery, instructor, learner support,* dan karakteristik mahasiswa. Artinya, komunikasi perlu ditempatkan sebagai bagian dari ekosistem pembelajaran, bukan sebagai faktor yang berdiri sendiri.

Wang et al. (2024) memberikan dukungan terhadap pemahaman multidimensional tersebut. Penelitian mereka membedakan *teacher-student interaction, student-student interaction, student-content interaction,* dan *student-interface interaction.* Tiga bentuk interaksi pertama dilaporkan berperan dalam kepuasan interaksi pembelajaran daring. Perspektif ini memperluas pemaknaan komunikasi digital karena mahasiswa berinteraksi bukan hanya dengan manusia, tetapi juga dengan materi dan antarmuka pembelajaran.

4.5 Peran Dosen dan Responsivitas

Responsivitas dosen merupakan aspek yang menonjol dalam pembahasan penelitian. Pada pembelajaran tatap muka, mahasiswa dapat mengajukan pertanyaan dan memperoleh respons secara langsung. Dalam pembelajaran daring, respons dapat tertunda karena perbedaan waktu, beban kerja, atau keterbatasan saluran komunikasi. Karena itu, kejelasan mekanisme komunikasi menjadi penting.

Penelitian Suhandiah et al. (2022) menunjukkan pentingnya kehadiran dosen dalam kepuasan pembelajaran daring. Penelitian Darawong et al. (2022) juga menunjukkan bahwa responsiveness dan empathy menjadi bagian dari dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Indonesia. Temuan tersebut mendukung interpretasi bahwa komunikasi digital yang efektif membutuhkan respons yang bukan hanya cepat, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

4.6 Interaksi Mahasiswa dengan Konten dan Teman

Komunikasi digital tidak hanya terjadi antara dosen dan mahasiswa. Interaksi antarmahasiswa melalui diskusi kelompok, chat, dan forum juga dapat membantu proses belajar. Mahasiswa dapat saling memberikan penjelasan, membandingkan pemahaman, dan berbagi pengalaman. Pada sisi lain, komunikasi dengan konten terjadi ketika mahasiswa menggunakan materi digital, video, modul, kuis, atau aktivitas pada LMS.

Muhibbin et al. (2022) melalui systematic review menyimpulkan bahwa learner-content interaction dan teacher-student interaction merupakan prediktor eksternal yang penting bagi kepuasan pembelajaran daring. Ngo et al. (2021) juga menemukan bahwa student-content interaction merupakan prediktor yang kuat pada konteks mahasiswa Indonesia. Dengan demikian, strategi komunikasi digital sebaiknya tidak hanya berfokus pada komunikasi interpersonal, tetapi juga pada bagaimana mahasiswa diarahkan untuk berinteraksi aktif dengan materi.

4.7 Keterlibatan Mahasiswa sebagai Konteks Kepuasan

Kepuasan dapat berkembang ketika mahasiswa merasa terlibat dalam proses pembelajaran. Komunikasi yang memungkinkan mahasiswa bertanya, berdiskusi, memberikan pendapat, dan menerima umpan balik dapat menciptakan rasa partisipasi. Sharif Nia et al. (2023) menunjukkan bahwa student engagement berperan dalam hubungan antara berbagai faktor pembelajaran daring dengan satisfaction dan academic efficacy.

Wu et al. (2023) juga menunjukkan bahwa hubungan antara interaksi dan kepuasan dapat dijelaskan melalui *academic emotions* dan *self-regulated learning*. Pada mahasiswa perguruan tinggi, *enjoyment* dan *boredom* menjadi salah satu mekanisme yang berkaitan dengan hubungan antara *learner-learner interaction* dan *satisfaction*. Temuan ini memberi konteks bahwa komunikasi digital dapat bekerja melalui pengalaman psikologis mahasiswa, bukan hanya melalui pertukaran informasi.

4.8 Platform Digital dan Aksesibilitas

Platform digital merupakan infrastruktur yang memungkinkan komunikasi terjadi. WhatsApp dapat digunakan untuk pesan cepat, email untuk komunikasi formal, LMS untuk materi dan tugas, sedangkan *video conference* untuk interaksi sinkron. Penggunaan banyak saluran dapat memberikan fleksibilitas, tetapi juga berpotensi menimbulkan fragmentasi informasi jika tidak ada aturan komunikasi yang jelas.

Penelitian yang membahas kepuasan daring di Indonesia menunjukkan bahwa kesiapan belajar dan pengalaman teknologi merupakan bagian dari kondisi yang berkaitan dengan kepuasan. Suhandiah et al. (2022) menunjukkan bahwa online learning readiness mempunyai peran penting. Penelitian Ngo et al. (2021) juga menekankan *digital learning self-ability* dan *internet accessibility* sebagai faktor yang berhubungan dengan pengalaman mahasiswa.

4.9 Kualitas Layanan dalam Pembelajaran Daring

Perspektif service quality membantu menjelaskan mengapa komunikasi digital perlu dikelola secara institusional. Darawong et al. (2022) menunjukkan bahwa pada sampel mahasiswa Indonesia, *empathy, responsiveness, competence*, dan *reliability* menjadi dimensi yang berkaitan dengan *student satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan mahasiswa menggunakan teknologi, tetapi juga oleh kualitas layanan yang disediakan institusi dan dosen.

Temuan tersebut sejalan dengan pendekatan SERVQUAL yang digunakan sebagai salah satu dasar teoritis dalam artikel sumber. Dalam pembelajaran *daring, reliability* dapat diwujudkan melalui konsistensi jadwal dan akses materi, *responsiveness* melalui respons dosen, *assurance* melalui kompetensi pengajar, empathy melalui perhatian terhadap kondisi mahasiswa, dan tangibles melalui kualitas antarmuka serta fasilitas digital.

4.10 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Studi ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu dalam menempatkan interaksi sebagai unsur yang berkaitan dengan kepuasan. Perbedaannya terdapat pada fokus variabel. Penelitian ini secara khusus menggunakan intensitas komunikasi digital sebagai variabel bebas dan menguji pengaruhnya dengan regresi linier sederhana. Wang et al. (2024) menggunakan beberapa bentuk kualitas interaksi dan regresi berganda, sedangkan Sharif Nia et al. (2023) menggunakan model struktural lintas negara. Perbedaan desain tersebut membuat hasil penelitian ini perlu dibaca sebagai bukti pada konteks sampel yang diteliti, bukan sebagai generalisasi untuk seluruh mahasiswa.

4.11 Implikasi Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian memberikan dukungan terhadap pemahaman bahwa komunikasi merupakan bagian dari mekanisme pembelajaran daring. Teori transactional

distance membantu menjelaskan bagaimana dialog dapat mengurangi jarak psikologis dalam pembelajaran jarak jauh. SERVQUAL membantu menempatkan kualitas respons, keandalan, empati, dan dukungan sebagai aspek yang membentuk persepsi layanan. Sementara itu, penelitian mutakhir mengenai kepuasan menunjukkan bahwa interaksi, engagement, readiness, course delivery, dan learner support saling berhubungan.

Nilai R^2 sebesar 36,1% juga memberi implikasi teoretis bahwa komunikasi digital penting tetapi tidak memadai untuk menjelaskan keseluruhan kepuasan. Kepuasan merupakan konstruk multidimensional. Karena itu, penelitian selanjutnya dapat menguji model yang lebih komprehensif dengan memasukkan mediator atau moderator seperti engagement, digital literacy, readiness, self-efficacy, dan kualitas jaringan.

4.12 Implikasi Praktis bagi Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk merancang kebijakan komunikasi digital. Pertama, perlu ada kanal resmi untuk setiap jenis informasi agar mahasiswa tidak menerima instruksi yang berbeda dari berbagai saluran. Kedua, perlu ditetapkan ekspektasi waktu respons dosen agar mahasiswa mengetahui kapan pertanyaan akan dijawab. Ketiga, LMS perlu dimanfaatkan bukan hanya sebagai tempat mengunggah materi, tetapi juga sebagai ruang diskusi dan umpan balik.

Keempat, dosen dapat mengombinasikan komunikasi sinkron dan asinkron. Sesi sinkron dapat digunakan untuk diskusi dan klarifikasi yang membutuhkan interaksi langsung, sedangkan komunikasi asinkron dapat digunakan untuk materi, pengumuman, refleksi, dan pertanyaan yang tidak membutuhkan jawaban segera. Kelima, institusi perlu menyediakan dukungan teknis karena kendala teknologi dapat mengurangi manfaat komunikasi digital.

4.13 Implikasi bagi Dosen

Dosen perlu memperhatikan kualitas pesan, bukan hanya frekuensinya. Instruksi tugas sebaiknya ringkas tetapi lengkap, jadwal komunikasi perlu konsisten, dan umpan balik harus cukup spesifik agar mahasiswa mengetahui bagian yang perlu diperbaiki. Respons juga perlu mempertimbangkan kebutuhan mahasiswa yang berbeda, termasuk mahasiswa yang mengalami kendala jaringan atau keterbatasan perangkat.

Komunikasi yang baik juga dapat membangun kehadiran sosial. Mahasiswa yang merasa dosen hadir dan memperhatikan proses belajarnya dapat memiliki persepsi yang lebih positif. Namun, kehadiran sosial perlu dibangun secara terukur agar komunikasi tidak berubah menjadi banjir pesan. Dengan demikian, tujuan utamanya adalah meningkatkan efektivitas interaksi, bukan sekadar meningkatkan jumlah komunikasi.

4.14 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Pertama, jumlah responden hanya 30 mahasiswa sehingga daya generalisasi terbatas. Kedua, responden berasal dari satu institusi sehingga karakteristik institusi dapat memengaruhi hasil. Ketiga, penelitian hanya menguji satu variabel bebas. Keempat, data berasal dari self-report sehingga jawaban responden merepresentasikan persepsi dan dapat dipengaruhi oleh subjektivitas.

Kelima, artikel sumber tidak menyajikan rincian lengkap mengenai koefisien validitas setiap item, nilai Cronbach's Alpha, distribusi karakteristik demografis, maupun tabel lengkap hasil regresi. Oleh karena itu, interpretasi dalam artikel ini mengikuti hasil statistik yang dilaporkan dan tidak menambahkan angka yang tidak tersedia dalam sumber.

4.15 Arah Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar dan melibatkan beberapa program studi atau perguruan tinggi. Variabel yang dapat ditambahkan meliputi *digital literacy*, internet quality, online learning readiness, student engagement, teaching presence, academic *self-*

efficacy, dan kualitas konten. Model multivariat dapat digunakan untuk melihat pengaruh langsung maupun tidak langsung.

Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan mixed methods agar angka statistik dapat dilengkapi dengan pengalaman subjektif mahasiswa. Wawancara dapat digunakan untuk mengetahui jenis komunikasi yang dianggap paling membantu, hambatan yang paling sering dialami, serta bagaimana mahasiswa menilai keseimbangan antara komunikasi sinkron dan asinkron.

4.16 Pola Komunikasi Sinkron dan Asinkron

Perbedaan komunikasi sinkron dan asinkron penting untuk memahami pengalaman mahasiswa dalam perkuliahan daring. Komunikasi sinkron, seperti Google Meet atau konferensi video, memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh jawaban secara langsung. Model ini berguna ketika materi membutuhkan penjelasan spontan, diskusi, presentasi, atau klarifikasi yang kompleks. Komunikasi asinkron, seperti WhatsApp, email, forum LMS, dan komentar pada tugas, memberikan fleksibilitas karena mahasiswa dapat membaca dan memberikan respons sesuai waktu yang tersedia. Keduanya tidak harus diposisikan sebagai pilihan yang saling menggantikan. Penggunaan yang tepat dapat membantu mahasiswa mendapatkan informasi pada saat yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran.

Dalam kaitannya dengan hasil penelitian, intensitas komunikasi yang lebih tinggi dapat muncul melalui kombinasi kedua pola tersebut. Mahasiswa mungkin memperoleh penjelasan utama melalui pertemuan sinkron, kemudian melakukan klarifikasi melalui pesan asinkron. Pola ini menunjukkan bahwa komunikasi digital merupakan rangkaian interaksi, bukan satu aktivitas tunggal. Oleh sebab itu, pengelolaan komunikasi sebaiknya mempertimbangkan jenis informasi dan kebutuhan mahasiswa. Instruksi yang bersifat administratif dapat disampaikan secara asinkron, sedangkan persoalan konseptual yang kompleks dapat dibahas melalui komunikasi sinkron.

4.17 Kejelasan Pesan dan Umpan Balik

Kepuasan mahasiswa juga berkaitan dengan sejauh mana komunikasi membantu mereka memahami apa yang harus dilakukan. Pesan yang jelas mengurangi kemungkinan interpretasi yang berbeda mengenai tugas, jadwal, kriteria penilaian, dan tujuan pembelajaran. Dalam perkuliahan daring, mahasiswa tidak selalu dapat segera meminta klarifikasi seperti pada situasi tatap muka. Karena itu, kualitas instruksi tertulis menjadi semakin penting.

Umpan balik merupakan bagian lain dari komunikasi yang berpotensi memengaruhi kepuasan. Feedback yang hanya menyatakan bahwa tugas benar atau salah memberikan informasi yang terbatas. Sebaliknya, umpan balik yang menunjukkan bagian yang sudah baik, bagian yang perlu diperbaiki, dan cara memperbaikinya dapat membantu mahasiswa memahami proses belajarnya. Dengan demikian, komunikasi digital dapat berfungsi sebagai instrumen pedagogis, bukan sekadar sarana administrasi. Perspektif ini memperkuat temuan bahwa peningkatan komunikasi perlu diarahkan pada komunikasi yang mempunyai nilai akademik bagi mahasiswa.

4.18 Komunikasi Digital dan Kehadiran Sosial

Perkuliahan daring mempunyai risiko berkurangnya rasa kedekatan sosial karena mahasiswa dan dosen tidak berbagi ruang fisik. Komunikasi digital dapat membantu membangun kehadiran sosial melalui sapaan, diskusi, tanggapan terhadap pertanyaan, aktivitas kelompok, dan pemberian umpan balik. Kehadiran sosial tidak berarti komunikasi harus berlangsung terus-menerus. Yang lebih penting adalah mahasiswa mengetahui bahwa terdapat ruang interaksi dan bahwa kontribusi mereka diperhatikan.

Hubungan tersebut dapat membantu menjelaskan mengapa intensitas komunikasi dalam penelitian memiliki koefisien positif. Ketika mahasiswa mempunyai lebih banyak kesempatan

berinteraksi, mereka dapat merasa lebih terhubung dengan lingkungan akademiknya. Akan tetapi, hubungan tersebut tetap dipengaruhi kualitas komunikasi. Pesan yang terlalu banyak tanpa struktur dapat membuat mahasiswa kesulitan memilah informasi. Oleh karena itu, institusi perlu membuat aturan kanal komunikasi dan dosen perlu mengelompokkan informasi berdasarkan tujuan.

4.19 Komunikasi Digital, Kemandirian, dan Beban Informasi

Pembelajaran daring memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada mahasiswa, tetapi fleksibilitas tersebut juga menuntut kemandirian. Mahasiswa harus mengatur waktu, mencari informasi, membaca materi, dan menentukan kapan perlu meminta bantuan. Komunikasi digital dapat mendukung kemandirian karena mahasiswa memiliki akses terhadap informasi dan bantuan ketika dibutuhkan. Namun, komunikasi yang berlebihan dapat menjadi beban jika mahasiswa menerima pemberitahuan dari banyak kanal secara bersamaan.

Karena itu, hubungan positif yang ditemukan dalam penelitian tidak seharusnya ditafsirkan sebagai semakin banyak komunikasi selalu semakin baik. Interpretasi yang lebih tepat adalah bahwa dalam konteks responden dan model penelitian, intensitas komunikasi mempunyai hubungan positif dengan kepuasan. Kualitas, relevansi, dan keteraturan komunikasi tetap menjadi pertimbangan. Penelitian selanjutnya dapat menguji kemungkinan hubungan nonlinier untuk mengetahui apakah terdapat titik ketika tambahan komunikasi tidak lagi meningkatkan kepuasan.

4.20 Konteks STIKOSA-AWS

Konteks institusi penting dalam membaca hasil penelitian. Responden penelitian berasal dari STIKOSA-AWS, sehingga pengalaman komunikasi digital mereka dipengaruhi oleh budaya akademik, kebijakan pembelajaran, karakteristik program studi, perangkat yang tersedia, serta pola komunikasi yang dibangun oleh dosen. Karena karakteristik tersebut dapat berbeda dari perguruan tinggi lain, hasil penelitian tidak dapat langsung digeneralisasi ke semua mahasiswa Indonesia.

Namun, konteks lokal juga menjadi nilai penelitian karena memberikan gambaran empiris mengenai pengalaman mahasiswa pada satu institusi. Penelitian seperti ini dapat menjadi dasar bagi evaluasi internal. Institusi dapat mengidentifikasi saluran komunikasi yang paling sering digunakan, masalah responsivitas, kebutuhan dukungan teknis, serta bentuk interaksi yang dianggap membantu mahasiswa. Hasil tersebut dapat dikembangkan menjadi kebijakan komunikasi pembelajaran yang lebih terstruktur.

4.21 Hubungan Temuan dengan Studi di Indonesia

Temuan penelitian dapat ditempatkan dalam konteks penelitian Indonesia mengenai kepuasan pembelajaran daring. Ngo et al. (2021) melakukan penelitian pada mahasiswa di Surabaya dan menemukan hubungan signifikan antara interaksi dan kepuasan. Suhandiah et al. (2022) menggunakan sampel yang jauh lebih besar dari berbagai wilayah Indonesia dan menunjukkan pentingnya pengalaman belajar, kesiapan belajar daring, dan kehadiran dosen. Darawong et al. (2022) menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan, termasuk responsiveness dan empathy, berkaitan dengan kepuasan pada mahasiswa Indonesia. Ketiga studi tersebut memberikan konteks bahwa pengalaman mahasiswa dalam pembelajaran daring dipengaruhi oleh kombinasi faktor komunikasi, interaksi, layanan, kesiapan, dan kehadiran pengajar.

Dibandingkan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini mempunyai cakupan lebih terbatas karena menggunakan 30 responden dan hanya satu variabel bebas. Namun, fokus pada intensitas komunikasi memberikan sudut pandang yang lebih spesifik. Hasil regresi yang menunjukkan R^2 sebesar 36,1% dapat dipahami sebagai indikasi bahwa komunikasi merupakan salah satu komponen penting, sekaligus memperlihatkan adanya ruang bagi variabel lain untuk menjelaskan kepuasan.

4.22 Relevansi Temuan bagi Pengelolaan Pembelajaran

Dari sisi pengelolaan, hasil penelitian dapat diterjemahkan menjadi beberapa prinsip. Pertama, komunikasi perlu memiliki kanal yang jelas. Kedua, setiap kanal perlu mempunyai fungsi sehingga mahasiswa mengetahui tempat memperoleh informasi tertentu. Ketiga, dosen dan institusi perlu menetapkan ekspektasi waktu respons. Keempat, informasi penting perlu disimpan pada platform yang mudah ditelusuri agar mahasiswa tidak bergantung pada pesan yang tenggelam dalam percakapan.

Kelima, aktivitas komunikasi perlu dikaitkan dengan tujuan pembelajaran. Diskusi digital sebaiknya menghasilkan klarifikasi, pertukaran gagasan, atau umpan balik, bukan sekadar aktivitas administratif. Keenam, institusi perlu memperhatikan aksesibilitas dan masalah teknis. Jika mahasiswa mengalami kendala koneksi atau perangkat, peningkatan intensitas komunikasi tidak akan otomatis memperbaiki pengalaman mereka. Karena itu, komunikasi digital perlu ditempatkan sebagai bagian dari sistem pembelajaran yang mencakup teknologi, pedagogi, layanan, dan dukungan mahasiswa.

4.23 Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian dan kajian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring terbentuk melalui proses yang multidimensional. Intensitas komunikasi digital memberikan kontribusi yang nyata dalam model penelitian, tetapi kontribusi tersebut berlangsung dalam lingkungan yang dipengaruhi oleh kualitas interaksi, kehadiran dosen, learner-content interaction, engagement, kesiapan belajar, kualitas layanan, dan dukungan teknologi. Karena itu, temuan penelitian sebaiknya tidak dipahami sebagai bukti bahwa komunikasi merupakan satu-satunya penentu kepuasan.

Sintesis ini juga memperlihatkan bahwa komunikasi digital mempunyai dua fungsi. Fungsi pertama adalah fungsi informasional, yaitu menyampaikan materi, jadwal, instruksi, dan pengumuman. Fungsi kedua adalah fungsi relasional dan pedagogis, yaitu membangun interaksi, memberikan umpan balik, menjaga keterhubungan, dan membantu mahasiswa menyelesaikan kesulitan akademik. Ketika kedua fungsi tersebut berjalan dengan baik, komunikasi digital dapat mendukung pengalaman pembelajaran yang lebih positif. Temuan regresi dalam penelitian ini menjadi dasar empiris untuk memperkuat perhatian terhadap komunikasi sebagai bagian dari kualitas pembelajaran daring.

4.24 Keselarasan Temuan dengan Tujuan Penelitian

Jika dikaitkan kembali dengan tujuan penelitian, hasil analisis menjawab pertanyaan mengenai sejauh mana intensitas komunikasi digital berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring. Nilai koefisien regresi yang positif dan signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan arah dan keberartian hubungan dalam model yang diuji. Pada saat yang sama, nilai R^2 memperlihatkan bahwa pengaruh tersebut hanya menjelaskan sebagian variasi kepuasan. Karena itu, hasil penelitian mendukung tujuan untuk mengidentifikasi peran komunikasi digital, tetapi tidak dimaksudkan untuk menyatakan bahwa peningkatan komunikasi saja cukup untuk menjamin kepuasan seluruh mahasiswa. Interpretasi tersebut menjaga kesesuaian antara hasil statistik, batasan sampel, dan tujuan penelitian serta memberikan dasar yang lebih hati-hati untuk penerapan hasil pada pengelolaan pembelajaran daring.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa intensitas komunikasi digital mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring pada model yang dilaporkan. Rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,72 dengan standar deviasi 0,71. Regresi

linier sederhana menghasilkan persamaan Y = 1,498 + 0,589X, dengan R^2 = 0,361 dan p = 0,000 (< 0,05).

Nilai R^2 sebesar 36,1% menunjukkan bahwa intensitas komunikasi digital menjelaskan sebagian variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 63,9% lainnya berkaitan dengan faktor di luar model. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi digital merupakan faktor penting, tetapi kepuasan mahasiswa tetap merupakan konstruk multidimensional yang dipengaruhi faktor lain.

Temuan penelitian konsisten dengan literatur yang menempatkan interaksi, kehadiran dosen, engagement, kualitas layanan, kesiapan belajar, dan learner-content interaction sebagai bagian penting dari pengalaman pembelajaran daring. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi digital sebaiknya tidak hanya diarahkan pada peningkatan frekuensi, tetapi pada kejelasan, responsivitas, aksesibilitas, dan kualitas dialog.

Implikasi praktis penelitian adalah perlunya perguruan tinggi mengembangkan sistem komunikasi digital yang terstruktur, menyediakan kanal informasi yang jelas, meningkatkan dukungan teknis, dan mendorong dosen membangun komunikasi dua arah. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan sampel yang lebih besar dan model yang memasukkan variabel lain agar penjelasan mengenai kepuasan mahasiswa menjadi lebih komprehensif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak STIKOSA-AWS dan seluruh responden yang telah mendukung proses penelitian serta pengisian instrumen penelitian.

Daftar Pustaka

Alić Topić, A. (2022). Examining students' interaction and satisfaction with online learning. MAP Education and Humanities, 3(1), 1–16. https://doi.org/10.53880/2744-2373.2022.2.3.1

Anderson, T. (2008). The theory and practice of online learning (2nd ed.). AU Press.

Darawong, C., & Sandmaung, M. (2022). Improving student satisfaction and learning outcomes with service quality of online courses: Evidence from Thai and Indonesian higher education institutions. Journal of Applied Research in Higher Education, 14(4), 1245–1259. https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2021-0074

Gunawan, H. (2021). Pengaruh komunikasi daring terhadap kepuasan mahasiswa selama pandemi COVID-19. Jurnal Komunikasi Digital, 5(1), 22–34.

Jokhanan Kristiyono, S. T., & Kom, M. M. (2022). Konvergensi media: Transformasi media komunikasi di era digital pada masyarakat berjejaring. Prenada Media.

Kristiyono, J. (2015). Budaya internet: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung penggunaan media di masyarakat. Scriptura, 5(1), 23-30.

Lin, J., & Wang, Y. (2024). Unpacking the mediating role of classroom interaction between student satisfaction and perceived online learning among Chinese EFL tertiary learners in the new normal. Acta Psychologica, 245, 104233. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104233

Martin, F., & Bolliger, D. U. (2022). Developing an online learner satisfaction framework in higher education through a systematic review of research. International Journal of Educational Technology in Higher Education, 19, 50. https://doi.org/10.1186/s41239-022-00355-5

Muhibbin, M. A., Wulandari, P. Y., Andriani, F., & Adzim, A. F. (2022). An exploration of student satisfaction with online learning: A systematic review. Jurnal Inovasi dan Teknologi Pembelajaran, 9(3), 280–290. https://doi.org/10.17977/um031v9i32022p280

Moore, M. G. (1993). Theory of transactional distance. In D. Keegan (Ed.), Theoretical principles of distance education (pp. 22–38). Routledge.

Nguyen, T., Netto, C. L. M., Wilkins, J. F., Bröker, P., Vargas, E. E., Sealfon, C. D., & Ros, M. (2020). Insights into students' experiences and perceptions of remote learning methods during the COVID-19 pandemic. Journal of Chemical Education, 97(9), 2486–2493. https://doi.org/10.1021/acs.jchemed.0c00788

Ngo, J., Budiyono, & Ngadiman, A. (2021). Investigating student satisfaction in remote online learning settings during COVID-19 in Indonesia. Journal of International and Comparative Education, 10(2), 73–95. https://doi.org/10.14425/jice.2021.10.2.0704

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Ronquillo, D. A., & Thaisurya, S. (2024). Students' perceived learning acquisition of the enhanced course for digital communication. International Journal on Open and Distance e-Learning, 9(2). https://doi.org/10.58887/ijodel.v9i2.257

Saragih, A. H., Adwie, J., & Hendrawan, A. (2021). Determinants and consequences of student learning satisfaction during COVID-19 pandemic. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 16(1). https://doi.org/10.24843/JIAB.2021.v16.i01.p01

Sharif Nia, H., Marôco, J., She, L., Khoshnavay Fomani, F., Rahmatpour, P., Stepanovic Ilic, I., et al. (2023). Student satisfaction and academic efficacy during online learning with the mediating effect of student engagement: A multi-country study. PLOS ONE, 18(10), e0285315. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285315

Suhandiah, S., Suhariadi, F., Yulianti, P., Wardani, R., & Muliatie, Y. E. (2022). Online learning satisfaction in higher education: What are the determining factors? Cakrawala Pendidikan, 41(2), 351–364. https://doi.org/10.21831/cp.v41i2.35724

Swan, K. (2001). Virtual interaction: Design factors affecting student satisfaction and perceived learning in asynchronous online courses. Distance Education, 22(2), 306–331.

Wang, X., Hassan, A. B., How, S. P., Ye, H., & Aminuddin, A. A. (2024). The impact of perceived quality of online interaction on satisfaction of international student interactions in higher education. Cogent Education, 11(1), 2293454. https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2293454

Wibawa, E. A., Mulyani, H., & Darmawan, R. (2022). Pengaruh interaksi mahasiswa dan kehadiran dosen terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring. Polyglot: Jurnal Ilmiah, 19(1). https://doi.org/10.19166/pji.v1i19.5995

Wu, Y., Xu, X., Xue, J., & Hu, P. (2023). A cross-group comparison study of the effect of interaction on satisfaction in online learning: The parallel mediating role of academic emotions and self-regulated learning. Computers & Education, 199, 104776. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2023.104776

Zhang, W., Wang, Y., Yang, L., & Wang, C. (2020). Suspending classes without stopping learning: China's education emergency management policy in the COVID-19 outbreak. Journal of Risk and Financial Management, 13(3), 55. https://doi.org/10.3390/jrfm13030055