

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang mengikuti program belajar tatap muka dengan menggunakan aplikasi *teleconference* zoom pada masa pandemi dan era *new normal*. Selain itu, guna memberikan kontribusi untuk manajemen pemasaran untuk memahami harapan serta persepsi pelajar pengguna aplikasi *teleconference* Zoom pada masa pandemi dan era *new normal*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode PLS atau *Partial Least Square* dengan *software* SmartPLS 3.0. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian ini 100 mahasiswa STIE Indonesia Banking School Tbk. Hasil analisis menunjukkan: (1) *Computer and Internet Self-efficacy* terbukti tidak berpengaruh terhadap *Student Satisfaction* (2) *Online Communication Self-efficacy* terbukti tidak berpengaruh terhadap *Student Satisfaction* (3) *Self-directed Learning* terbukti tidak berpengaruh terhadap *Student Satisfaction* (4) *Motivation For Learning* terbukti tidak berpengaruh terhadap *Student Satisfaction* (5) *Learner Control* terbukti berpengaruh terhadap *student satisfaction* (6) *Student Interaction* terbukti berpengaruh terhadap *Student Engagement* (7) *Instructor Presence* terbukti berpengaruh terhadap *Student Engagement* (8) *Student Engagement* terbukti berpengaruh terhadap *Student Satisfaction* (9) *Student satisfaction* terbukti berpengaruh terhadap *Intention to Recommend* (10) *Student engagement* terbukti tidak berpengaruh terhadap *Academic Achievement*

Kata Kunci: *Computer and Internet self-efficacy, Online communication self-efficacy, Self-directed learning, Motivation for learning, Learner control, Student Interaction, Instructor Presence, Intention to Recommend, Student Engagement, Student Satisfaction.*