

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

##### 1. Shafira, Wahyudin, Vicky (2020)

Penelitian Shafira, Wahyudin, Vicky (2020) dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis e-service, kualitas sistem, *perceived value* dan *satisfaction* pada pengguna e-learning. Penelitian ini didukung dengan variabel independen yaitu *E-Service* dan kualitas sistem, variabel dependen yaitu kepuasan pengguna, serta adanya variabel moderasi yaitu *Perceived Value*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan melakukan penelitian terhadap sekumpulan topik yang memiliki karakteristik tertentu atau dianggap relevan serta berkaitan erat dengan karakteristik demografis yang diketahui sebelumnya. Sebanyak 100 orang sebagai responden dalam penelitian dengan pengalaman mengajar secara online baik melalui situs atau aplikasi. Dengan bantuan alat statistik, pengujian dilakukan dalam bentuk *Structural Equation Modelling (SEM)* berdasarkan *Partial Least Squares* Versi 3. Perhatikan bahwa nilai *factor loading*  $\geq 0,6$ , nilai *composite reliability*  $\geq 0,7$  dan nilai *variance extracted*  $\geq 0,50$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika nilai yang dipersepsikan sedang, *e-service* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *e-satisfaction*, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh pada *e-satisfaction* pengguna e-learning.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang

turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. *E-satisfaction* sebagai variabel dependen
- b. Menggunakan variabel independen yaitu *e-service*.
- c. Kuesioner diperoleh sebagai data primer pada penelitian.
- d. Responden yang digunakan adalah pengguna aktif *e-learning*.
- e. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*.

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Pada penelitian terdahulu, objek penelitian yang digunakan adalah pengguna *e-learning* baik untuk belajar maupun mengajar namun tidak disebutkan secara khusus lokasinya. Sedangkan untuk penelitian sekarang, pengguna *e-learning* khususnya mahasiswa aktif Universitas di Jawa Timur digunakan sebagai objek penelitian.
- b. Variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu meliputi *e-service* dan kualitas sistem. Sedangkan peneliti sekarang hanya menggunakan *e-service* sebagai variabel independennya.

## 2. **Pham, Yam, Trung, Hien, Huong (2019)**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pham, Yam, Trung, Hien, Huong dari Vietnam ini memiliki tujuan yaitu untuk menguji hubungan antar layanan *e-learning* atribut kualitas, kualitas layanan *e-learning* secara keseluruhan, kepuasan siswa *e-learning*, dan Loyalitas siswa *e-learning* dalam konteks *e-learning* di Vietnam. Variabel independen yang digunakan adalah kualitas layanan *e-learning*. Sedangkan untuk variabel dependen dan moderasi meliputi kepuasan pengguna *e-*

*learning* dan loyalitas pengguna *e-learning*. Sampel yang dipilih oleh peneliti ialah mahasiswa di Universitas seluruh Vietnam sebanyak 1232 mahasiswa dengan syarat Universitas tersebut sudah menggunakan *e-learning* sebagai media pembelajaran selama lebih 10 tahun. Dianalisis dengan menggunakan analisis faktor eksplorasi, konfirmatori analisis faktor, dan pemodelan persamaan struktural menggunakan SPSS 25 dan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *e-learning* merupakan konstruk orde dua yang terdiri dari tiga faktor, yaitu kualitas sistem *e-learning*, instruktur *e-learning* dan kualitas materi kursus, dan layanan administrasi dan dukungan *e-learning* kualitas. Kualitas sistem *e-learning* merupakan dimensi terpenting dari keseluruhan Kualitas layanan *e-learning*, diikuti oleh instruktur *e-learning* dan materi kursus kualitas, dan kualitas layanan administrasi dan dukungan *e-learning*. Selain itu, kualitas layanan *e-learning* secara keseluruhan berhubungan positif dengan *e-learning* siswa kepuasan, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap loyalitas siswa *e-learning*. Juga, secara keseluruhan Kualitas layanan *e-learning* berpengaruh langsung terhadap loyalitas siswa *e-learning*.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Variabel independen, dependen, dan moderasi menggunakan kualitas layanan *e-learning*, kepuasan dan loyalitas pengguna *e-learning*.
- b. Kuesioner diperoleh sebagai data primer pada penelitian.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).
- d. Mahasiswa digunakan sebagai sampel pada penelitian

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah Objek penelitian yang dipilih oleh peneliti terdahulu berada di Negara Vietnam, sedangkan peneliti sekarang memakai objek penelitian yang berada di Jawa Timur, Indonesia.

### **3. Niken dan Sri (2019)**

Niken dan Sri (2019) melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui pengukuran tingkat kepuasan dalam penggunaan e-learning pada prodi sistem informasi dan informatika Universitas Katolik Musi Charitas yang telah melakukan pembelajaran online kurang lebih selama lima bulan. Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai variabel independen, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa adalah variabel dependennya. Dalam penelitian ini populasi dijadikan sampel karena populasinya sangat terbatas. Jumlah sampel diperoleh dari hasil survei yang dilakukan oleh pihak administrasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas dan diperoleh sebanyak 27 mahasiswa. Metode DeLone dan McLean digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa karena berbagai faktor antara lain mahasiswa sebagai pengguna, semua kualitas yang diberikan oleh e-learning baik kualitas sistem, kualitas informasi maupun kualitas layanan belum dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna. Mereka merasa tidak nyaman saat menggunakan e-learning, kurang akurat, dan tidak memiliki rasa urgensi saat melakukan kesalahan saat menggunakan e-learning.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu

yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Tingkat kepuasan mahasiswa adalah variabel dependennya.
- b. Kuesioner diperoleh sebagai data primer pada penelitian.
- c. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa aktif.

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian terdahulu variabel independennya adalah Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), sedangkan peneliti saat ini menggunakan layanan *e-learning* mahasiswa sebagai variabel independen.
- b. Teknik analisis data menggunakan metode DeLone dan McLean pada penelitian terdahulu. Untuk penelitian sekarang menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.
- c. Adanya data sekunder yang digunakan pada penelitian terdahulu. Sedangkan untuk penelitian sekarang tidak menggunakan data sekunder.
- d. Objek penelitian yang dipilih peneliti terdahulu adalah Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Untuk penelitian sekarang menggunakan Universitas yang ada di Jawa Timur.

#### **4. Aryanti, Admaja, Chandra (2019)**

Aryanti dkk. (2019) telah melakukan penelitian dan memiliki tujuan yaitu mengetahui kondisi kualitas dan kesuksesan implementasi *e-learning* berbasis *moodle* pada sistem pembelajaran mahasiswa di empat fakultas Universitas Brawijaya. Penelitian ini menggunakan dua model yang terdiri atas *Expectation-*

*Confirmation Model* (ECM) dan DeLone & McLean. Pada masing-masing model memiliki beberapa variabel. ECM memiliki empat variabel, yaitu *perceived usefulness, confirmation, satisfaction, dan continuance intention*. Sedangkan untuk DeLone & McLean memiliki enam variabel meliputi *system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, dan net benefits*. Sebanyak 148 responden dipilih dengan dan teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner. Selain kuesioner yang merupakan data primer, pada penelitian ini terdapat data sekunder yang diperoleh melalui literatur, jurnal yang berkaitan, dan artikel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *confirmation service quality* dan *user satisfaction* termasuk dalam kategori cukup tinggi, sedangkan variabel lain termasuk dalam kategori tinggi.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Membahas tentang kualitas dari pelayanan e-learning
- b. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner
- c. Mahasiswa aktif adalah sampel dari penelitian.

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian sebelumnya menggunakan 2 model yaitu *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan DeLone & McLean. Sedangkan untuk peneliti sekarang menggunakan model PLS.
- b. Variabel pada penelitian sebelumnya tergantung dan terdapat pada masing-masing model. Untuk penelitian sekarang, variabel independen adalah kualitas layanan, variabel dependen dan moderasi adalah kepuasan dan loyalitas

mahasiswa.

- c. Penelitian sebelumnya, teknik pengambilan sampel dengan *stratified cluster sampling*. *Purposive sampling* digunakan oleh peneliti sekarang dalam teknik pengambilan sampel.

#### 5. Faridul dan Nina (2018)

Tujuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Faridul dan Nina (2018) adalah untuk (1) Memahami dampak kemudahan penggunaan Elena dan kepraktisan Elena pada kualitas layanan perkuliahan pada saat yang bersamaan (2) Memahami dampak kemudahan penggunaan Elena terhadap kualitas layanan perkuliahan (3) Mengetahui kegunaan pengaruh Elena terhadap kualitas layanan perkuliahan mahasiswa FE UNNES. Kualitas pelayanan adalah variabel dependennya, dan *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena*. Dalam 4.218 mahasiswa sebagai populasi terdapat 365 yang digunakan sebagai sampel. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif persentase. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Kemudahan penggunaan dan kegunaan Elena berdampak positif terhadap kualitas layanan perkuliahan mahasiswa FE UNNES. (2) Kemudahan penggunaan Elena berdampak pada kualitas layanan perkuliahan bagi mahasiswa FE UNNES. (3) Kegunaan Elena berdampak pada kualitas layanan perkuliahan mahasiswa FE UNNES.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Kuesioner didapatkan untuk dijadikan sebagai data primer
- b. Topik yang digunakan adalah mengenai *e-learning*.

c. Sampel yang dipilih adalah mahasiswa aktif pengguna *e-learning*

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas layanan *e-learning* pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel dependen, sedangkan pada penelitian sekarang, kualitas layanan *e-learning* adalah variabel independennya.
- b. Objek penelitian yang dipilih oleh peneliti terdahulu menggunakan UNNES Fakultas Ekonomi, sedangkan peneliti sekarang menggunakan Universitas yang ada di Jawa Timur sebagai objek penelitian.
- c. Alat hitung statistik yang membantu penelitian terdahulu menggunakan SPSS. Untuk penelitian sekarang menggunakan *Partial Least Square* (PLS).
- d. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu probability sampling, sedangkan peneliti sekarang menggunakan purposive sampling.

**6. Yudith dan Siti (2018)**

Yudith dan Siti (2018) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor tertentu yang menyebabkan siswa tidak berpartisipasi secara aktif selama tutor online dibandingkan dengan tutorial secara langsung. Variabel yang digunakan meliputi kualitas layanan yang terdiri atas kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Data dikumpulkan melalui survey online kepada seluruh peserta di Fakultas Hukum, Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi dan analisis univariat. Hasil yang



diperoleh dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa walaupun tidak dominan namun memiliki pengaruh yang cukup besar dan sudah searah dan signifikan.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Kualitas layanan digunakan sebagai variabel independen.
- b. Variabel dependen dan independen adalah kepuasan dan loyalitas mahasiswa
- c. Kuesioner adalah data primer pada penelitian.
- d. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif
- e. Sampel yang dipilih adalah mahasiswa aktif pengguna *e-learning*.

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi dan analisis univariat. Dan untuk penelitian sekarang menggunakan PLS sebagai metode analisis.
- b. Objek penelitian pada penelitian sebelumnya menggunakan peserta di Fakultas Hukum, Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Terbuka. Untuk peneliti saat ini menggunakan Universitas yang berada di Jawa Timur sebagai objek penelitian.

#### **7. Purwanto dan Suharno (2017)**

Purwanto dan Suharno (2017) melakukan penelitian dengan memiliki tujuan untuk memahami dan menganalisis penggunaan sistem e-learning di program studi Magister Manajemen. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah variabel independen. Variabel independennya adalah penggunaan sistem e-

*learning*. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan sistem pembelajaran online program Magister Manajemen 2014. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode statistik untuk menarik kesimpulan atau melakukan pengujian hipotesis. Metode analisis yang digunakan adalah GSCA (*General Structured Component Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem berdampak pada penggunaan, dan dampaknya besar; (2) Kualitas informasi berdampak pada penggunaan, dan dampaknya besar; (3) Kualitas informasi layanan memiliki dampak signifikan pada penggunaan.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Kualitas layanan digunakan sebagai variabel independen.
- b. Kuesioner adalah data primer pada penelitian.
- c. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif.
- d. Sampel yang dipilih adalah mahasiswa aktif pengguna *e-learning*.

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti terdahulu menggunakan variabel independen meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan variabel independen untuk penelitian sekarang adalah layanan *e-learning* mahasiswa.
- b. GSCA (*Generalized Structured Component Analysis*) adalah metode analisis yang digunakan oleh peneliti sebelumnya. Dan untuk penelitian sekarang menggunakan PLS sebagai metode analisis.

- c. Objek penelitian yang dipilih oleh peneliti sebelumnya adalah Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Untuk peneliti saat ini menggunakan Universitas yang berada di Jawa Timur sebagai objek penelitian.

#### **8. I Gusti dan I Wayan (2017)**

Penelitian I Gusti dan I Wayan (2017) bertujuan untuk membantu mengevaluasi kepuasan pengguna dan memberikan arahan bagi upaya pengembangan untuk memperkuat link yang lemah dalam layanan. Penelitian ini akan mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang menggunakan sistem e-learning STIKOM Bali. Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem e-learning dan sebagai masukan untuk pengembangan selanjutnya. Hasil pengukuran kepuasan pengguna dengan metode KANO memberikan hasil yang diperlukan dan menarik. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem memiliki pengaruh yang besar terhadap sistem.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Kepuasan pengguna *e-learning* adalah variabel dependen.
- b. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa aktif pengguna *e-learning*.
- c. Termasuk metode penelitian kuantitatif.
- d. Data primernya menggunakan kuesioner.

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Menggunakan metode kano pada penelitian terdahulu, sedangkan PLS digunakan oleh peneliti saat ini.

- b. Objek penelitian yang digunakan adalah STIKOM Bali untuk penelitian sebelumnya. Objek penelitian yang digunakan saat ini adalah Universitas di Jawa Timur.

#### 9. **Cindy Claudia Kho (2017)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh *Self-service technology quality* (SSTQUAL) terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data utama yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Narasumber untuk penelitian ini adalah 130 narasumber yang mengikuti mata kuliah pilihannya secara online melalui website Krschool of Business and Economics Universitas Surabaya setidaknya pada semester kedua. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling. Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif melalui uji statistik. Dengan bantuan *Analysis of moment structures* (AMOS 20), pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *self-service technology quality* (SSTQUAL) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, *Self-service technology quality* (SSTQUAL) berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu yang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Variabel dependen dan moderasi yaitu kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

- b. Sampel yang dipilih adalah mahasiswa aktif pengguna *e-learning*.
- c. Kuesioner digunakan sebagai data primer.
- d. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif.

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Variabel independen pada penelitian terdahulu meliputi *Self-service technology quality (SSTQUAL)*. Sedangkan untuk penelitian sekarang menggunakan *e-learning service quality*.
- b. Objek penelitian terdahulu berada di Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Surabaya. Untuk penelitian sekarang menggunakan Universitas yang berada di Jawa Timur.
- c. Peneliti sebelumnya menggunakan pengujian metode *Structural Equation Modeling (SEM)*. Sedangkan untuk peneliti sekarang menggunakan PLS.

#### **10. Ammad, Samnan, Stephen (2017)**

Penelitian yang dilakukan oleh Ammad, Samnan, dan Stephen (2017) bertujuan untuk mengeksplorasi apakah EOQ adalah model yang cocok untuk dinilai ELQ. Variabel dependennya adalah kualitas dari *e-learning*. Sedangkan untuk variabel independen meliputi *reliability, assurance, tangibility, empathy, responsiveness, learning content, course website*. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data peserta dengan total 51 pertanyaan dengan sebanyak 421 responden. Analisis data mengungkapkan bahwa *Assurance, Responsiveness, Tangibility, Website Kursus dan Isi Pembelajaran* memiliki korelasi positif dengan persepsi ELQ. Siswa *e-Learning* menghargai lingkungan *e-learning* yang stabil,

dan mudah digunakan, namun tetap melakukannya tidak menganggap empati dan reliabilitas signifikan terhadap persepsi siswa tentang ELQ.

Berikut uraian beserta persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahuluyang turut dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

- a. Membicarakan tentang faktor-faktor penentu kualitas layanan *e-learning*.
- b. Data primer diperoleh dari kuesioner.
- c. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa aktif pengguna *e-learning*

Adapun perbedaan antara peneliti yang ada dengan peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti sebelumnya menggunakan alat bantu statistik SPSS 19 dan AMOS 22, sedangkan peneliti sekarang menggunakan PLS.
- b. Kualitas layanan *e-learning* pada penelitian sebelumnya adalah variabel dependen. Berbeda dengan penelitian sekarang, kualitas layanan *e-learning* termasuk pada variabel independen

**Tabel 2.1**  
**Matriks Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Tujuan	Variabel	Sampling	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Shafira, Wahyudin, dan Vicky (2020)	menganalisis <i>e-service</i> , kualitas sistem, <i>perceived value</i> dan <i>e-satisfaction</i> pada pengguna <i>e-learning</i> .	E-Service Kualitas Sistem, <i>Perceived value</i>	Orang-orang yang pernah merasakan pengalaman belajar dan mengajar secara daring melalui situs atau aplikasi	Pengujian inner model atau model struktural	<i>e-service</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>e-satisfaction</i> dengan moderasi <i>perceived value</i> , sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap <i>e-satisfaction</i> pengguna <i>e-learning</i> .
Pham, Yam, Trung, Hien, Huong (2019)	menguji hubungan antar layanan <i>e-learning</i> atribut kualitas, kualitas layanan <i>e-learning</i> secara keseluruhan, kepuasan siswa <i>e-learning</i> , dan Loyalitas siswa <i>e-learning</i> dalam konteks <i>e-learning</i> di Vietnam.	Kualitas layanan <i>e-learning</i> , kepuasan pengguna <i>e-learning</i> , dan loyalitas pengguna <i>e-learning</i> .	Mahasiswa aktif pengguna <i>e-learning</i> di Universitas seluruh Vietnam	Analisis faktor eksplorasi, konfirmatori analisis faktor, dan pemodelan persamaan struktural menggunakan SPSS 25 dan SmartPLS 3.0	Kualitas sistem <i>e-learning</i> merupakan dimensi terpenting dari keseluruhan Kualitas layanan <i>e-learning</i> , diikuti oleh instruktur <i>e-learning</i> dan materi kursus kualitas, dan kualitas layanan administrasi dan dukungan <i>e-learning</i> . Selain itu, Kualitas layanan <i>e-learning</i> secara keseluruhan berhubungan positif dengan <i>e-learning</i> siswa kepuasan, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap loyalitas siswa <i>e-learning</i> . Juga, secara keseluruhan Kualitas layanan <i>e-learning</i> berpengaruh langsung terhadap loyalitas siswa <i>e-learning</i> .

Niken dan Sri (2019)	mengetahui pengukuran tingkat kepuasan dalam penggunaan e-learning pada prodi sistem informasi dan informatika Universitas Katolik Musi Charitas yang telah melakukan pembelajaran online kurang lebih selama lima bulan	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan	Mahasiswa prodi Sistem Informasi dan Informatika Universitas Katolik Musi Charitas Palembang	Metode DeLone dan McLean	Mahasiswa sebagai pengguna, semua kualitas yang diberikan oleh e-learning baik kualitas sistem, kualitas informasi maupun kualitas layanan belum dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna.
Aryanti, Admaja, Chandra (2019)	Mengetahui kondisi kualitas dan kesuksesan implementasi e-learning berbasis moodle pada sistem pembelajaran mahasiswa di empat fakultas Universitas Brawijaya.	Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Layanan <i>E-Learning</i>	Mahasiswa aktif di beberapa fakultas di Universitas Brawijaya	<i>Expectation-Confirmation Model</i> dan <i>DeLone dan McLean's Model</i>	Variabel <i>confirmation</i> , <i>service quality</i> , dan <i>user satisfaction</i> masuk ke dalam kategori cukup tinggi, dan variabel lainnya masuk ke kategori tinggi.
Faridul dan Nina (2018)	Untuk (1) Memahami dampak kemudahan penggunaan Elena dan kepraktisan Elena pada kualitas layanan	Kualitas pelayanan, dan <i>Ease of Use Elena dan Usefulness of</i>	Mahasiswa pengguna Elena strata sarjana angkatan 2014, 2015, 2016, dan	Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik,	(1) Kemudahan penggunaan dan kegunaan Elena berdampak positif terhadap kualitas layanan perkuliahan mahasiswa FE UNNES. (2) Kemudahan penggunaan Elena berdampak pada kualitas layanan perkuliahan bagi



	perkuliahan pada saat yang bersamaan (2) Memahami dampak kemudahan penggunaan Elena terhadap kualitas layanan perkuliahan (3) Mengetahui kegunaan pengaruh Elena terhadap kualitas layanan perkuliahan mahasiswa FE UNNES	<i>Elena</i>	2017 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang masih aktif dan pernah menggunakan serta mengoperasikan Elena UNNES	dan Uji Hipotesis.	mahasiswa FE UNNES. (3) Kegunaan Elena berdampak pada kualitas layanan perkuliahan mahasiswa FE UNNES.
Yudith dan Siti (2018)	Mengetahui faktor-faktor tertentu yang menyebabkan siswa tidak berpartisipasi secara aktif selama tutor online dibandingkan dengan tutorial secara langsung	Kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa	Peserta di Fakultas Hukum, Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)	Analisis regresi dan analisis univariat	Pengaruh kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa walaupun tidak dominan namun memiliki pengaruh yang cukup besar dan sudah searah dan signifikan
Purwanto dan Suharno (2017)	Memahami dan menganalisis penggunaan sistem e-learning di program studi Magister Manajemen.	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan	Mahasiswa yang menggunakan sistem pembelajaran online program Magister Manajemen 2014	GSCA (General Structured Component Analysis	(1) Kualitas sistem berdampak pada penggunaan, dan dampaknya besar; (2) Kualitas informasi berdampak pada penggunaan, dan dampaknya besar; (3) Kualitas informasi layanan memiliki dampak signifikan pada penggunaan.

I Gusti dan I Wayan (2017)	Membantu mengevaluasi kepuasan pengguna dan memberikan arahan bagi upaya pengembangan untuk memperkuat link yang lemah dalam layanan.	Kepuasan pengguna <i>learning</i>	Mahasiswa e-STMIK STIKOM Bali yang menggunakan sistem e-learning	Metode KANO	Kepuasan pengguna dengan metode KANO memberikan hasil yang diperlukan dan menarik. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem memiliki pengaruh yang besar terhadap sistem.
Cindy Claudia Kho (2017)	Mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh <i>Self-service technology quality (SSTQUAL)</i> terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.	<i>Self-service technology quality (SSTQUAL)</i>	Mahasiswa yang mengikuti mata kuliah pilihannya secara online melalui website Krsonline School of Business and Economics Universitas Surabaya setidaknya pada semester kedua.	Metode Structural Equation Modelling (SEM).	<i>Self-service technology quality (SSTQUAL)</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, <i>Self-service technology quality (SSTQUAL)</i> berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.
Ammad, Samnan, Stephen (2017)	Mengeksplorasi apakah EOQ adalah model yang cocok untuk dinilai ELQ	Kualitas dari <i>e-learning, reliability, assurance, tangibility, empathy, responsiveness,</i>	Mahasiswa di kelas yang berbeda di dua Universitas Negeri terkemuka di Lahore, Pakistan	<i>Structural Equation Modeling</i> dan pengujian model	<i>Assurance, Responsiveness, Tangibility, Website Kursus dan Isi Pembelajaran</i> memiliki korelasi positif dengan persepsi ELQ. Siswa <i>e-Learning</i> menghargai lingkungan <i>e-learning</i> yang stabil, dan mudah digunakan, namun tetap melakukannya tidak menganggap empati dan

		<i>learning content, course website</i>			reliabilitas signifikan terhadap persepsi siswa tentang ELQ.
--	--	---	--	--	--

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori Kepuasan**

Menurut Kotler dan Keller (2012:42) dalam Diah (2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pemakai yang muncul setelah menilai persepsi atau kesannya terhadap kinerja dan hasil dari suatu produk tersebut apakah sudah memenuhi harapannya. Jika kinerja dan hasil dari produk sesuai dengan ekspektasi pemakai, maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Barnes (2012:42) dalam Diah (2020) Menurut Barnes kepuasan adalah tanggapan konsumen atas terpenuhi kebutuhannya. Artinya penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan suatu barang atau jasa, atau barang atau jasa itu sendiri, menawarkan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang berada di bawah atau melebihi harapan konsumen.

### **2.2.2. Elearning Service Quality**

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (dalam Sunyoto, 2011) kualitas layanan adalah ukuran seberapa besar layanan dapat diberikan oleh tingkat layanan yang diberikan. Sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen berdasarkan ekspektasi konsumen.

Tjiptono mengemukakan dalam Sunyoto (2012) bahwa kualitas atau 2 kualitas industri jasa merepresentasikan produk atau jasa sesuai dengan ukuran

tempat pembuatan produk saat ini, dan penyampaiannya setidaknya sama dengan ekspektasi dan ekspektasi konsumen. Menurut Sunyoto (2012), “Fokus kualitas layanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan ekspektasi konsumen yaitu konsistensi antara ekspektasi dan konsep manajemen, serta konsistensi antara ekspektasi konsumen dengan standar kerja karyawan. Konsistensi ada antara standar kerja karyawan dan layanan yang diberikan dengan layanan yang dijanjikan, dan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan konsumen”.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ekspresi produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan, dan berusaha untuk menyediakan produk dan jasa yang sama atau melebihi harapan pelanggan.

### **2.2.3 Elearning Student Satisfaction**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor untuk mengukur keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem aplikasi informasi pada suatu perusahaan. Persepsi pelanggan adalah bentuk gambaran apakah kualitas pelayanan itu baik atau buruk bukan berdasarkan sudut pandang atau pendapat penyedia layanan (Widodo, Putraranti, & Nurchayati, 2016).

Seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009) dalam Widodo, Putraranti, & Nurchayati (2016), “*satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to expectations*”. Oleh karena itu, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan puas atau kecewa terhadap seseorang yang dihasilkan dari membandingkan

kinerja produk yang dipersepsikan dengan harapannya.

Di era perkembangan TIK dan e-commerce yang meluas, kepuasan online dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan pelanggan terhadap kualitas layanan atau produk yang ditawarkan di pasar online (Anderson & Srinivasan, 2003). Ada banyak bukti yang mendukung hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam lingkungan layanan online (Jun et al., 2004; Parasuraman et al., 2005; Pikkarainen et al., 2006; Yang et al., 2004).

#### **2.2.4 Elearning Student Loyalty**

Menurut Tjiptono (2004: 110), “loyalitas konsumen didasarkan pada karakteristik yang sangat positif dari pembelian jangka panjang, komitmen konsumen terhadap merek, toko atau pemasok”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa kombinasi antara kepuasan dan keluhan telah diperoleh loyalitas merek. Pada saat yang sama, kepuasan pelanggan berasal dari bagaimana kinerja perusahaan mencapai kepuasan ini dengan meminimalkan keluhan, sehingga diperoleh pembelian konsumen dalam jangka panjang.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengubah semua industri dan sektor, pendidikan tinggi tidak terkecuali (Ramadiani et al., 2017). Tidak menutup kemungkinan elearning adalah salah satunya. Dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), e-learning menjadi semakin populer di perguruan tinggi, dan teknologi tersebut terus memberikan berbagai pilihan pengajaran kepada dosen dan mahasiswa (Ramadiani et al., 2017). Untuk menciptakan elearning yang baik maka dibutuhkan sebuah kelayakan. Maka dari itu, universitas harus bisa membangun strategi kepedulian siswa (Stodnick &

Rogers, 2008) sehingga terciptanya elearning yang sempurna dan bermanfaat untuk digunakan oleh mahasiswa.

### **2.2.5 Hubungan *E-Learning Service Quality Terhadap E-Learning Student Satisfaction***

Berdasarkan latar belakang teoritis di atas, dapat dilihat bahwa manusia membutuhkan layanan berkualitas tinggi untuk meletakkan dasar yang kokoh untuk membangun hubungan pelanggan yang baik. Layanan tidak dapat dibuat secara tiba-tiba, tetapi harus dirancang dengan lambat. Mereka memiliki memori unik untuk produk atau layanan. (Fandi, 2015)

Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller dan Armstrong (2010:7), yang menyatakan bahwa :

*“Customer satisfaction is closely linked to quality. Quality has a direct impact on product performance and customer satisfaction. In the narrowest sense, quality can be defined as “freedom from defectors” but most customer’s centered companies go beyond this narrow definition of quality. Instead, they defined quality in terms of customer satisfaction”.*

Menurut definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa jika suatu layanan memiliki kualitas yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pemakai, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut sudah dapat memberikan kepuasan kepada pemakai dan dapat dikatakan sebagai layanan yang berkualitas.

Teori di atas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suharno (2016) dengan memperoleh hasil penelitian yaitu bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan

pengguna sistem *e-learning*. Purwanto (2017) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap pengguna *e-learning*. Sedangkan pada penelitian Niken dan Sri (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh *e-learning* belum dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna.

**H1 : *E-Learning Service Quality* berpengaruh terhadap *E-Learning Student Satisfaction***

### **2.2.6 Hubungan *E-Learning Service Quality* Terhadap *E-Learning Student Loyalty***

Menurut Kotler (2005: 153), kualitas layanan adalah model yang membandingkan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan dengan penerimaan / perasaannya untuk menggambarkan ekspektasi pelanggan terhadap layanan berdasarkan pengalaman masa lalu, publisitas dari mulut ke mulut dan Status iklan. Menurut rekomendasi Wyckof (dalam Widiyanto, 2013), kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diinginkan, dan pengendalian tingkat keunggulan ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2008: 181) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dari sudut pandang beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat perbedaan antara harapan konsumen dengan penerimaan konsumen.

Hurriyati (2005: 192), mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan sebagai berikut :



*“customer loyalty deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situasional influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior”.*

Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa loyalitas merupakan komitmen jangka panjang pelanggan, yaitu melakukan pemesanan ulang atau secara konsisten membeli kembali produk atau jasa yang dipilih di masa depan, walaupun pengaruh keadaan dan upaya pemasaran dapat mengakibatkan terjadinya perubahan perilaku. Dari sudut pandang beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan yang ada pada suatu produk mempunyai manfaat yang baik dan mendapatkan kepuasan sendiri dari pengguna, maka dari kepuasan tersebut dapat tercipta loyalitas dari pengguna sehingga pengguna memakai produk itu lagi untuk jangka yang panjang.

Pada penelitian yang dilakukan Pham, Yam, Trung, Hien, Huong (2019) secara keseluruhan kualitas layanan *e-learning* berpengaruh langsung terhadap loyalitas *e-learning* mahasiswa. Selain penelitian tersebut, ditemukan juga hasil yang sama pada penelitian Yudith dan Siti (2018) yaitu pengaruh kualitas layanan tutorial online terhadap loyalitas mahasiswa memiliki pengaruh yang cukup besar dan sudah searah dan signifikan. Namun, ditemukan pada penelitian Nurul dan Huda (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.

**H2 : *E-Learning Service Quality* berpengaruh terhadap *E-Learning Student Loyalty***

### 2.2.7 Hubungan *E-Learning Student Satisfaction Terhadap E-Learning Student Loyalty*

Kepuasan pelanggan adalah hasil kumpulan pengguna atau pelanggan yang menggunakan produk atau layanan. Karenanya, setiap transaksi atau pengalaman baru berdampak pada kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah mereka yang merasa dihargai oleh penyedia. *Value* ini berasal dari produk, layanan, sistem, atau sesuatu yang sensitif. (Haryadi, 2008)

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu standar kualitas e-learning. Kepuasan siswa dengan pengguna pembelajaran online dapat menunjukkan bahwa siswa menikmati pengalaman belajar online. Kursus pelatihan berkualitas tinggi akan memberikan kesenangan yang luar biasa bagi pengguna. (Tri dan Chrisna, 2020)

Menurut Jiang (dalam Pham dkk, 2019) Loyalitas pelanggan adalah komitmen jangka panjang untuk membangun kembali atau mendukung kembali satu atau lebih banyak produk atau jasa yang disukai pelanggan, yang dibentuk dan diakumulasikan ketika pelanggan merasa bahwa mengkonsumsi produk atau layanan dapat membawa nilai baginya. Dalam konteks tersebut, loyalitas mahasiswa terhadap *e-learning* adalah memperlakukan siswa sebagai pelanggan dan universitas sebagai pendidik, organisasi penyedia layanan nasional. Universitas harus melakukan yang terbaik untuk menyediakan kualitas layanan pendidikan tertinggi bagi mahasiswa (Stodnick dalam Pham dkk, 2019). Memberikan kualitas layanan pendidikan tertinggi membawa kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya mengarah pada loyalitas mahasiswa. (Martinez dalam Pham dkk, 2019)

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa terciptanya loyalitas pengguna tergantung kepada kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya, semakin bagus kualitas pelayanan yang penyedia berikan kepada pengguna, maka semakin besar kemungkinan pengguna baru menjadi pelanggan. Banyaknya pelanggan dapat memberikan kepercayaan kepada orang lain, sehingga semakin banyak yang memakai *e-learning* sebagai alat pembelajaran, semakin efektif sistem dalam *e-learning*.

Penelitian yang dilakukan Pham dkk (2019) menunjukkan bahwa Kualitas layanan *e-learning* secara keseluruhan berhubungan positif dengan *e-learning* siswa kepuasan, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap loyalitas siswa *e-learning*. Pada penelitian Teddy dkk (2018) juga mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa membawa dampak positif terhadap loyalitas mahasiswa. Sebaliknya, pada penelitian Chusnul dan Dwi (2016) menyatakan karena belum pengguna masih belum merasakan kepuasan dari layanan maka loyalitas pengguna tidak maksimal atau tidak berpengaruh.

**H3 : *E-Learning Student Satisfaction* berpengaruh terhadap *E-Learning Student Loyalty***

### **2.2.8 Hubungan *E-Learning Service Quality* Terhadap *E-Learning Student Loyalty* Melalui *E-Learning Student Satisfaction***

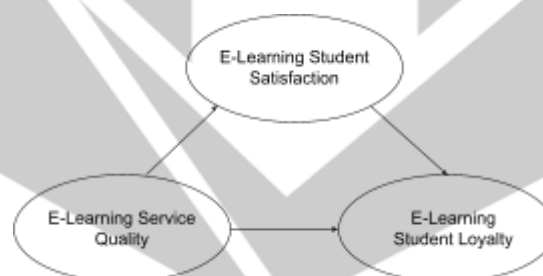
Loyalitas mahasiswa terhadap *e-learning* haruslah dijaga karena dengan adanya loyalitas, maka ada kemungkinan pengguna untuk memakai *e-learning* lebih sering dari biasanya. Perasaan pengguna baik senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) dari sistem *e-learning* yang

dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan merupakan kepuasan seorang pengguna. Dengan kata lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Hal ini berkaitan juga dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna *e-learning*. Karena adanya loyalitas, maka pengguna akan menilai terlebih dahulu dari bagaimana kualitas pelayanan dari *e-learning* yang diberikan dan kepuasan dengan sistem *e-learning*.

Pada penelitian yang dilakukan Pham, Yam, Trung, Hien, Huong (2019) ditemukan hasil bahwa kualitas layanan *e-learning* secara keseluruhan berhubungan positif dengan kepuasan *e-learning*, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap loyalitas *e-learning* mahasiswa. Frizky dkk (2019) pada penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan terhadap loyalitas menunjukkan hubungan positif. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik kepuasan maka akan meningkat loyalitas.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka kerja yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Kerangka ini menjelaskan terdapat variabel independen yaitu *Elearning Service Quality* yang meliputi *elearning system, instructor and course material, administrative support* yang akan mempengaruhi *Elearning Student Satisfaction* dan akan mempengaruhi *Elearning Student Loyalty*.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang ada, peneliti dapat merumuskan untuk hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : *Elearning Service Quality* berpengaruh terhadap *Elearning Student Satisfaction*.

H<sub>2</sub> : *Elearning Service Quality* berpengaruh terhadap *Elearning Student Loyalty*.

H<sub>3</sub> : *Elearning Student Satisfaction* berpengaruh terhadap *Elearning Student Loyalty*