

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh *e-learning service quality* terhadap *e-learning student loyalty* melalui *e-learning student satisfaction*, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian dari hasil pengujian yang telah dilakukan peneliti sebagai berikut :

E-learning service quality berpengaruh terhadap *e-learning studentsatisfaction*.

Hal tersebut dikarenakan rata-rata para responden setuju bahwa penilaian serta kualitas dari pelayanan e-learning baik buruknya akan mempengaruhi kepuasan dari pemakai e-learning itu sendiri yaitu mahasiswa Universitas.

E-learning service quality berpengaruh terhadap *e-learning studentloyalty*. Yang artinya, kelayakan seseorang dalam menggunakan fasilitas e-learning yang diberikan oleh Universitas dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan rasa loyalitas dari mahasiswa tersebut.

E-learning student satisfaction berpengaruh terhadap *e-learning student loyalty*. Hal tersebut dikarenakan terciptanya rasa kepuasan dari mahasiswa terhadap fasilitas e-learning membuat mahasiswa nyaman dan dapat menggunakan e-learning dengan baik sehingga loyalitas mahasiswa akan timbul.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menyadari bahwa dalam penelitian yang telah dilakukan memiliki keterbatasan yang tidak dapat diatasi sesuai kehendak peneliti,

diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada saat pandemi Covid-19, dengan begitu penyebaran kuesioner penelitian hanya dapat dilakukan melalui google form, sehingga peneliti tidak dapat memberikan petunjuk atau penjelasan jika kemungkinan ada responden yang kurang paham terkait pernyataan yang akan diisi.
2. Penelitian ini mencakup responden yang berada di Pulau Jawa, namun penyebaran responden belum bisa mewakili secara merata. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu saat menyebarkan kuesioner untuk Universitas pada wilayah di luar Surabaya yang menjadi domisili penelitian.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak terkait, diantaranya yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya jika pada saat penelitian, pandemi Covid-19 sudah mereda, maka sebaiknya penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung untuk memberikan penjelasan mengenai pernyataan yang akan diisi oleh responden. Hal tersebut sangat membantu untuk menyamakan tafsiran pernyataan antara responden dengan peneliti.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memaksimalkan penggunaan kuesioner dalam memperluas ruang lingkup wilayah penelitian, dan dapat meratakan jumlah penyebaran responden pada masing-masing wilayah di Pulau Jawa agar lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Adros, F., & Oktarina, N. (2019). Analisis Penggunaan E-Learning (Elena) Untuk Mendukung Kualitas Layanan Perkuliahan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1071–1082.
- Chandra, T., Ng, M., & Priyono. (2018). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Emperical Study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109–131.
- Dominici, G., & Palumbo, F. (2013). How to build an e-learning product :Factors for student / customer satisfaction. *Business Horizons*, 56(1), 87–96.
- Dyah, A., Dwi, A., Herlambang, A. D., & Saputra, M. C. (2019). Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Layanan E-Learning Berbasis Moodle dengan Menggunakan Expectation – Confirmation Model dan Delone and Mclean ’ s Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 90–99.
- Egziabher, T. B. G., & Edwards, S. (2013). Pengaruh Perilaku Konsumen dan Persepsi Kualitas Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Africa’s Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*, 53(9), 1689–1699.
- Fandi, T. (2015). Straregi Meningkatkan Kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 53(9), 182–189.
- Flanagan, L., & Jacobsen, M. (2003). Technology Leadership For TheTwenty-First Century Principal. *Journal of Educational Administration*, 41(2), 124–142.
- Frans, Y. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa FISIP-UT. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 19, 1–12.
- Hernita, S. J. (2020). Pengaruh E-Service dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning dengan Moderasi Perceived Value. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 257–264.
- Hurriyati, R. (2005). Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen. *Bandung : Alfabeta*.
- Kho, C. C. (2017). Studi Kuantitatif Pengaruh Self-Service Technology Quality (SSTQUAL) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fasilitas Input Online di Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2), 675–690.
- Larasati, N. A., & Andayani, S. (2019). Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean. *Jurnal Teknik Informatika Unika St. Thomas (JTIUST)*, 04(01), 13–20.
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan Pada E-Learning. *Islamic Banking and Finance Journal*, 2(1), 34–53.
- Ngurah, I. G., Wijaya, S., & Suwastika, I. W. K. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 12(1), 128–138.
- Nugroho, N. (2015). Pengaruh Atribuk Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Counter Perdana di Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 20(1), 85705.

- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI, 416–433.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(7), 1–26.
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran online dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 17(2), 188–197.
- Prasetyo, W. B. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi). *Scientific Work Documents*, 5–6.
- Prinzler, H. (2012). Resonances, Absorption and Linear Excitation of Cyclotron Harmonic Waves in a Discharge Plasma. *Beiträge Aus Der Plasmaphysik*, 14(6), 225–241.
- Purwanto, & Puwirosumarto, S. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, XXI, 282–305.
- Ramadiani, Azainil, Frisca, Hidayanto, A. N., & Herkules. (2019). An Integrated Model Of E-Learning Continuance Intention In Indonesia. *International Journal of Innovation and Learning*, 26(1), 1–26.
- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2020). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Pada BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta (Issue 43, pp. 22–34).
- Uppal, M. A., Ali, S., & Gulliver, S. R. (2017). *Factors determining e-learning service quality : ELQ factors* Factors determining e-learning service quality. October.
- Yuniarta, F., Barokah, I., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, VI(1), 152–158.