



**PENGARUH KUALITAS JASA TUTORIAL ONLINE
TERHADAP KEPUASAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS
MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA**



TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

Andy Mulyana
55115110127

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

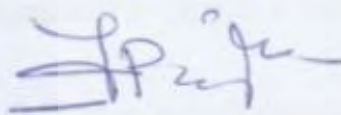
LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Tutorial Online Terhadap Kepuasan, Komitmen dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Andy Mulyana
NIM : 55115110127
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 03 November 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II



(Dr. Anik Tri Suwarni, MM.)



(Dr. Ahmad Badawi., SE, MM)

UNIVERSITAS

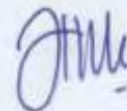
MERCU BUANA

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik. J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Tutorial Online Terhadap Kepuasan, Komitmen dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka
Bentuk Karya Tulis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Andy Mulyana
NIM : 55115110127
Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 03 November 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 03 November 2017

Yang Membuat Pernyataan



(Andy Mulyana)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, ridho dan bimbingan-Nya yang telah mengizinkan penulis untuk dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Tutorial Online Terhadap Kepuasan, Komitmen dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka.” Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini jauh dari sempurna, baik dari segi penulisan, isi hingga penyajian. Oleh karena itu, penulis memohon pengertian berbagai pihak atas segala kekurangan tersebut.

Banyak kesulitan yang penulis hadapi selama masa perkuliahan dan penyusunan tesis ini. Namun penulis banyak mendapat bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga kesulitan-kesulitan tersebut secara perlahan-lahan dapat penulis atasi. Atas dukungan dari berbagai pihak maka penulis sepatutnya menghaturkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Anik Tri Suwarni, MM selaku Pembimbing Utama atas bimbingan dan dukungannya.
2. Dr. Ahmad Badawi., SE, MM. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah mencurahkan waktu dan pemikirannya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Muchsin Shihab, Ph.D. selaku Penguji pada Seminar Proposal.
4. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari selaku Ketua Ujian Sidang Tesis.
5. Bapak Dr. Kasmir, SE., MM. selaku Penguji pada Sidang Tesis.

6. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh dosen pengajar dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan wawasan baru yang luas.
9. Bapak dan Ibu H. Moch. Mochtar yang selalu memberikan dukungan dan semangat baik moral maupun materi bagi penulis melewati masa-masa sulit dan gelap.
10. Kakak-kakak dan adik-adik, Dr. Ir. Yudi Pramudiana, MM., MT. (alm) & keluarga, Tiena Sukmajanti, S.Si. & keluarga, Nieta Kaniawati, ST. & keluarga dan Wieta Dewitasari, SE. yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
11. Shelya Susanti yang pernah menjadi bagian hidup dan telah “menggempleng” penulis hingga seperti sekarang ini.
12. Kedua anakku tercinta, Naura Alia Nafisa, “You’ll always be my princess of my heart, no matter what” dan Kyan Aulia Salman, “My little king, anak ganteng papa”, terima kasih telah menjadi penyejuk hati Papa dikala gundah dan gelisah.
13. Bapak Drs. Tamjuddin, M.Si. yang selalu memberikan kepercayaan kepada penulis.

14. Kedua sahabat penulis, “Miss Rum” Mbak Etik Ipda Riyani dan “Mama Cantik” Devi Ayuni, yang selalu bersedia mendengar keluh kesah dan curhatan hati penulis, I love you both.
15. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen angkatan 2015 yang turut memberikan *sharing* dan pengalamannya selama proses pembelajaran maupun dalam penyusunan tesis ini.

Penulis sangat berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Akhirul kalam, penulis mendoakan semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda atas segala perbuatan baik yang telah diberikan. Aamiin.....

Jakarta, 03 November 2017



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Andy Mulyana

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Penelitian	9
1.4.2 Kegunaan Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN)	
2.1 Sejarah Singkat Universitas Terbuka	10
2.2 Lingkup Bidang Usaha	11
2.3 Sumber Daya	11
2.4 Tantangan Bisnis	12
2.5 Proses Bisnis Perusahaan	15
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori	20
3.1.1 Definisi, Karakteristik dan Bauran Pemasaran Jasa	20
3.1.2 E-Learning	23
3.1.3 Tutorial Online	27
3.1.4 Kualitas Jasa	28
3.1.5 Kepuasan	31
3.1.6 Komitmen	33
3.1.7 Loyalitas	35
3.2 Penelitian Terdahulu	40
3.3 Kerangka Pemikiran	43

3.4	Hipotesis	46
BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1	Desain Penelitian	47
4.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
4.3	Jenis dan Sumber Data	49
4.4	Teknik Pengumpulan Data	50
4.5	Populasi dan Sampel	51
4.6	Metode Analisis	52
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian	57
5.1.1	Karakteristik Responden	57
5.1.2	Analisis Deskriptif	60
5.1.3	Uji Kecocokan Keseluruhan Model	61
5.1.4	Analisis Model Pengukuran	62
5.1.5	Analisis Model Struktural	65
5.1.6	Perincian Hasil Analisis Model Persamaan Struktural	71
5.2	Pembahasan	73
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	81
	LAMPIRAN	88
	RIWAYAT HIDUP	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Matakuliah Tawar dan Peserta Tuton	3
Tabel 1.2	CSI Tutorial Online 2016	5
Tabel 2.1	Jumlah Dosen dan Tenaga Administrasi	12
Tabel 3.1	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen	21
Tabel 3.2	Kelebihan dan Kelemahan Kuliah Tatap Muka vs <i>E-Learning</i>	26
Tabel 3.3	Dimensi Kualitas Jasa <i>E-Learning</i>	30
Tabel 3.4	Definisi Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 3.6	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1	Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	59
Tabel 5.2	Tanggapan Responden	61
Tabel 5.3	Goodness of Fit Pengujian Model Penelitian	61
Tabel 5.4	Reliabilitas Variabel Laten	62
Tabel 5.5	Persamaan Model Pengukuran Variabel X	65
Tabel 5.6	Persamaan Model Pengukuran Variabel Y (Kepuasan)	66
Tabel 5.7	Persamaan Model Pengukuran Variabel Y (Komitmen) ...	66
Tabel 5.8	Persamaan Model Pengukuran Variabel Y (Loyalitas)	66
Tabel 5.9	Evaluasi Koefisien Model Struktural dan Hipotesis Penelitian	70
Tabel 5.10	Perincian Hasil Analisis	71

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Lingkup E-Learning	24
Gambar 3.2	Kerangka Penelitian	45
Gambar 4.1	Struktur Hubungan Antar Variabel	56
Gambar 5.1	Garis Kontinum	60
Gambar 5.2	Model Struktural (Standardized)	63
Gambar 5.3	Model Struktural (T-Values)	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner	89
Lampiran B	Koding Data	99
Lampiran C	CFA Variabel	106
Lampiran D	Analisis SEM	111
Lampiran E	Tanggapan Responden	127
Lampiran F	Validitas dan Reliabilitas	131

