



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM E-LEARNING DI UNIVERSITAS MERCU
BUANA**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TAUFIK RAMADHAN
NIM : 55115010003

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



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
E-LEARNING DI UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TAUFIK RAMADHAN
NIM : 55115010003

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Taufik Ramadhan
NIM : 55115010003
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning* di Universitas Mercu
Buana.
Tanggal Lulus Ujian : 13 April 2017

Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Mochammad Mukti Ali, S.T., M.M

MERCU BUANA

Direktur Program Studi

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Aty Herawati, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning* di Universitas Mercu Buana
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Taufik Ramadhan
NIM : 55115010003
Program Studi : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis 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, April 2017



Taufik Ramadhan
NIM : 55115010003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya sehingga Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *e-learning* di Universitas Mercu Buana” dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Program Studi pasca sarjana Universitas Mercu Buana. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. M. Mukti Ali, S.T., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, waktu, dan bimbingan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua dan Adinda Dian Agisti S.Pd yang telah memberikan doa dan kasih sayangnya.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana beserta seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, semoga penulisan ini dapat memberikan masukan dalam pengembangan sistem *e-learning* di Indonesia

Jakarta, April 2017

Taufik Ramadhan

DAFTAR ISI

ABRTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 . Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 . Identifikasi, Rumusan dan Batasan Penelitian	9
1.2.1. Identifikasi Fenomena	9
1.2.2. Rumusan Penelitian.....	9
1.2.3. Batasan Penelitian.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	15
2.3. Sumber Daya.....	17
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	18
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	19

BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Teori.....	20
3.1.1. Pembelajaran Elektronik (<i>E-learning</i>).....	20
3.1.2. Kualitas Produk	25
3.1.3. Kualitas Pelayanan	26
3.1.4. Pemasaran Jasa	27
3.1.2. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	31
3.1.3. Kepuasan Pelanggan	34
3.2. Penelitian Terdahulu	36
3.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	37
3.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	38
3.2.3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	39
3.2.4. Hasil Penelitian Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> di Luar Negeri	39
3.2.5. Hasil Penelitian Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> di Dalam Negeri ...	42
3.3. Kerangka Pemikiran.....	44
3.4. Hipotesis.....	45

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian.....	46
4.2. Variabel Penelitian	47
4.3. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
4.3.1. Bentuk (<i>Format</i>).....	49
4.3.2. Isi (<i>Content</i>).....	50
4.3.3. Akurasi (<i>Accuracy</i>).....	50
4.3.4. Kemudahan Penggunaan (<i>Easy for Use</i>).....	51
4.3.5. Keamanan dan Privasi (<i>Security and Privacy</i>)	52
4.3.6. Kecepatan Respon Media (<i>Speed of Platform Response</i>)	52
4.3.7. Kesesuaian Harapan	53

4.3.8. Minat Menggunakan Kembali	53
4.3.9. Kesiapan Merekomendasikan	54
4.4. Jenis dan Sumber Data	55
4.5. Teknik Pengumpulan Data	55
4.6. Populasi dan Sampel	57
4.6.1. Populasi Penelitian	57
4.6.2. Sampel Penelitian	57
4.7. Metode Analisis	58
4.7.1. Statistik Deskriptif	59
4.7.2. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	59
4.7.2.1. Uji Validitas	59
4.7.2.2. Reliabilitas	60
4.7.3. Uji Asumsi Klasik	60
4.7.3.1. Uji Normalitas Residual	61
4.7.3.2. Uji Multikolinieritas	61
4.7.3.3. Uji Heterokedastisitas	62
4.7.4. Analisis Diskriminan	62
4.7.5 Uji Analisis Linier Berganda	63
4.7.6. Uji Korelasi	64
4.7.6.1. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	64
4.7.6.2. Uji Statistik F (Simultan)	65
4.7.6.3. Uji Statistik t (Parsial)	66
4.7.6.4. Uji Korelasi Antar Dimensi	66

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	68
5.1.1. Hasil Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	69
5.1.1.1. Hasil Uji Validitas	69
5.1.1.2. Hasil Uji Reliabilitas	71
5.1.2. Hasil Uji Asumsi Klasik	71

5.1.2.1. Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
5.1.2.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
5.1.3. Distribusi Data Hasil Tanggapan Responden.....	74
5.1.3.1. Hasil Distribusi Data Dimensi Bentuk	74
5.1.3.2. Hasil Distribusi Data Dimensi Isi	76
5.1.3.3. Hasil Distribusi Data Dimensi Akurasi	77
5.1.3.4. Hasil Distribusi Data Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	79
5.1.3.5. Hasil Distribusi Data Dimensi Keamanan dan Privasi.....	81
5.1.3.6. Hasil Distribusi Data Dimensi Kecepatan Responden	83
5.1.3.7. Hasil Distribusi Data Dimensi Kesesuaian Harapan	84
5.1.3.8. Hasil Distribusi Data Dimensi Minat Menggunakan Kembali.....	85
5.1.3.9. Hasil Distribusi Data Dimensi Kesiapan Merekomendasikan.....	86
5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi	88
5.1.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
5.1.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
5.1.4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	91
5.1.4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester	92
5.1.5. Analisis Diskriminan.....	93
5.1.6. Analisis Linier Berganda.....	98
5.1.7. Hasil Uji Hipotesis.....	99
5.1.7.1. Analisis Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	99
5.1.7.2. Hasil Uji Statistik f (Simultan)	100
5.1.7.3. Hasil Uji Statistik t (Parsial).....	100
5.1.7.4. Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi	101
5.2. Pembahasan	103
5.2.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna.....	103
5.2.2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna	104

5.2.3. Pengaruh Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna	105
5.2.4. Implikasi Penelitian Pada Pihak Perusahaan.....	106

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	107
6.2. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA	110
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	116
-----------------------	-----



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1.	Perguruan Tinggi di Asia pasifik yang Menerapkan Sistem <i>E-learning</i> ..	4
1.2.	Jumlah Mahasiswa Kelas <i>E-learning</i> 2008-2015	6
1.3.	Jumlah Mahasiswa yang Setuju dan Puas Terhadap <i>E-Learning</i>	7
3.1.	Perbedaan Sistem Pembelajaran <i>E-Learning</i> berdasarkan Program.....	23
3.2.	Jadwal Pelaksanaan Kuliah Sistem Pembelajaran <i>E-Learning</i>	24
4.1.	Defenisi Operasional Dimensi Bentuk.....	49
4.2.	Defenisi Operasional Dimensi Isi	50
4.3.	Defenisi Operasional Dimensi Akurasi.....	50
4.4.	Defenisi Operasional Dimensi Kemudahan Penggunaan	51
4.5.	Defenisi Operasional Dimensi Keamanan dan Privasi	52
4.6.	Defenisi Operasional Dimensi Kecepatan Respon Media	53
4.7.	Defenisi Operasional Dimensi Kesesuaian Harapan.....	53
4.8.	Defenisi Operasional Dimensi Minat Menggunakan Kembali	54
4.9.	Defenisi Operasional Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	54
4.10.	Interval Koefisien Determinasi	65
4.11.	Uji Korelasi Antar Determinasi	67
5.1.	Hasil Pengujian Validitas Seluruh Variabel.....	70
5.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas Seluruh Variabel	71
5.2.	Hasil Pengujian Normalitas Residual	72
5.4.	Hasil Uji Multikolinieritas	73
5.5.	Hasil Distribusi Data Dimensi Bentuk.....	75
5.6.	Hasil Distribusi Data Dimensi Isi	76
5.7.	Hasil Distribusi Data Dimensi Akurasi.....	78
5.8.	Hasil Distribusi Data Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	79

5.9.	Hasil Distribusi Data Dimensi Keamanan dan Privasi	81
5.10.	Hasil Distribusi Data Dimensi Kecepatan Respon Media	83
5.11.	Hasil Distribusi Data Dimensi Kesesuaian Harapan.....	84
5.12.	Hasil Distribusi Data Dimensi Minat Menggunakan Kembali	85
5.13.	Hasil Distribusi Data Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	87
5.14.	Profil Demografi Responden Berdasarkan Program Perkuliahan.....	89
5.15.	Uji Signifikansi Variabel Pembeda Kedua Kelompok Program.....	94
5.16.	Tingkat Pengaruh Variabel Pembeda Kedua Kelompok	94
5.17.	<i>Unstandardized Canonical Discriminant Function Coeficients</i>	95
5.18.	<i>Functions at Group Centroids</i>	95
5.19.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	98
5.20.	Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	99
5.21.	Hasil Uji f.....	100
5.22.	Hasil Uji t.....	101
5.23.	Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi.....	102



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana.....	17
3.1	Model Kualitas Pelayanan Jasa.....	30
3.2	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	44
5.1	Hasil Uji Heterokedasitas.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	116
Lampiran 2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	121
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Diskriminan.....	123
Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	125
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis.....	125
Lampiran 6 Riwayat Hidup.....	127

