

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi dan Pengertian Manajemen

Nickels et al. (2019) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses yang digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang serta sumber daya perusahaan lainnya. Selain itu, Schermerhorn et al., (2014) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan kinerja. Pendapat lain dikemukakan oleh Kinicki dan Williams, (2016) yang mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi dengan mengintegrasikan pekerjaan melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi.

Menurut Terry (2010), manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dalam penelitian ini penulis menggunakan definisi manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan kinerja (Schermerhorn et al., 2014).

2.2 Proses Manajemen

Kinicki dan Williams (2016) dalam bukunya yang berjudul *Management: A Practical Introduction* membagi proses manajemen ke dalam empat fungsi, yaitu:

1. *Planning*

Planning didefinisikan sebagai penentuan tujuan dan bagaimana cara mencapai tujuan-tujuan tersebut. Selain itu, *planning* juga didefinisikan sebagai cara mengatasi ketidakpastian dengan merumuskan tindakan-tindakan masa depan untuk mencapai hasil tertentu. *Planning* mengharuskan *managers* untuk menyadari kondisi lingkungan yang dihadapi oleh perusahaan, membuat prediksi terkait kondisi di masa depan, dan menjadi pembuat keputusan yang baik. Ada beberapa jenis *planning*, yaitu:

a. *Strategic Planning*

Strategic planning biasanya dibuat menggunakan visi dan misi perusahaan. *Strategic planning* dibuat untuk menentukan tujuan jangka panjang perusahaan selama satu sampai lima tahun ke depan dengan sumber daya yang tersedia.

b. *Tactical Planning*

Tactical planning merupakan perencanaan jangka menengah yang dibuat untuk menentukan kontribusi yang dapat dibuat oleh masing-masing departemen atau unit kerja serupa selama 6 sampai 24 bulan ke depan.

c. *Operational Planning*

Operational planning merupakan perencanaan jangka pendek, biasanya sekitar 1 sampai 52 minggu dan dibuat untuk menentukan bagaimana cara menyelesaikan tugas-tugas tertentu dengan sumber daya yang tersedia.

2. *Organizing*

Organizing merupakan fungsi manajemen untuk mengatur tugas-tugas, orang, dan sumber daya lainnya untuk menyelesaikan pekerjaan. *Organizing* pada tingkat organisasi meliputi cara pembagian atau pengelompokkan pekerjaan ke dalam departemen-departemen agar dapat berkoordinasi secara efektif. Pengelompokkan dapat dilakukan dengan membagi berdasarkan fungsi, produk, geografi, maupun konsumen.

3. *Leading*

Leading merupakan cara memotivasi, mengarahkan, dan mempengaruhi orang untuk bekerja keras mencapai tujuan perusahaan. *Leading* meliputi sumber-sumber pengaruh informal dan sosial yang digunakan untuk menginspirasi orang lain melakukan suatu hal. Ketika memiliki *leader* yang efektif, *subordinates* akan antusias dalam mengeluarkan tenaga untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

4. *Controlling*

Controlling didefinisikan sebagai pemantauan kinerja, membandingkannya dengan tujuan, dan mengambil tindakan perbaikan ketika dibutuhkan. *Controlling* fokus pada melihat hal yang benar terjadi pada waktu yang benar dan dengan cara yang benar. Terdapat empat langkah dalam melakukan proses *controlling*, yaitu:

- a. Menetapkan standar. Standar pengawasan merupakan tingkat kinerja yang diinginkan terhadap suatu tujuan.
- b. Mengukur kinerja berdasarkan laporan tertulis, laporan lisan, dan observasi personal.
- c. Membandingkan kinerja yang telah diukur dengan standar yang telah ditetapkan.
- d. Mengambil tindakan perbaikan jika dibutuhkan, jika ada kinerja negatif.

Sedangkan menurut Dessler (2017), fungsi manajemen dibagi menjadi lima proses, yaitu:

- a. *Planning*

Planning merupakan proses penetapan tujuan dan standar, penciptaan peraturan dan prosedur, serta pembuatan rencana-rencana dan prediksi untuk masa depan.

- b. *Organizing*

Organizing merupakan kegiatan memberikan tugas tertentu kepada bawahan, pembentukan departemen-departemen, pendelegasian wewenang kepada bawahan, pembentukan jalur wewenang dan komunikasi, serta pengkoordinasian pekerjaan bawahan.

- c. *Staffing*

Staffing merupakan penentuan orang seperti apa yang harus dipekerjakan, perekrutan calon karyawan, penseleksian karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan, penetapan standar kinerja, pengevaluasian kinerja, *counseling* karyawan, dan pengkompensasian karyawan.

d. *Leading*

Leading merupakan proses membuat orang lain menyelesaikan pekerjaannya, menjaga moral, memotivasi bawahan.

e. *Controlling*

Controlling merupakan penetapan standar seperti kuota penjualan, standar kualitas, atau tingkat produksi, memastikan bagaimana kinerja sebenarnya dibandingkan standar-standar tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan ketika diperlukan.

2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

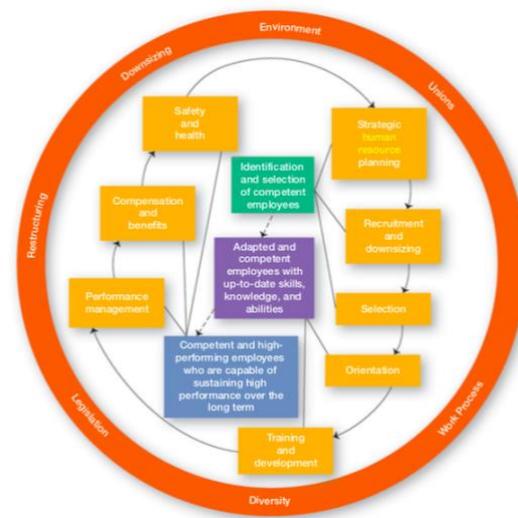
Menurut Dessler (2017), manajemen sumber daya manusia adalah proses perolehan, pelatihan, penilaian, dan pengkompensasian karyawan, dan hal-hal terkait hubungan kerja, kesehatan dan keamanan, serta keadilan. Sedangkan Byars dan Rue (2017) mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah sebuah sistem yang terdiri dari serangkaian aktivitas dan strategi yang berfokus pada pengelolaan karyawan di seluruh tingkat organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Pendapat lain disampaikan oleh Schermerhorn et al. (2014) yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses penarikan, pengembangan, dan pemeliharaan tenaga kerja berbakat. Selain itu, Kinicki dan Williams (2016) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai serangkaian aktivitas perencanaan yang dilakukan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Handayani (2017) menyampaikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia sudah mengarah ke *human capital*,

dimana SDM bukan lagi dianggap sebagai fungsi penunjang (*supporting*), melainkan sumber kunci/aset keberhasilan suatu organisasi.

2.4 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Robbins et al. (2013), proses manajemen sumber daya manusia dapat dijelaskan oleh gambar berikut:



Sumber: Robbins et al. (2013)

Gambar 2.1 Proses HRM

a. *Human Resource Planning*

Human resource planning adalah proses memastikan bahwa perusahaan memiliki orang-orang berkemampuan dengan jumlah yang tepat serta di tempat dan waktu yang tepat.

b. *Recruitment dan Derecruitment*

Recruitment adalah proses mencari, mengidentifikasi, dan menarik pelamar-pelamar berkemampuan. Di sisi lain, jika perencanaan sumber daya manusia menunjukkan kelebihan karyawan, perusahaan dapat mengurangi karyawan melalui *derecruitment*.

c. *Selection*

Selection merupakan proses penyaringan pelamar kerja untuk menentukan siapa yang memiliki kualifikasi terbaik untuk pekerjaannya.

d. *Orientation*

Orientation adalah proses memperkenalkan karyawan baru kepada pekerjaannya di perusahaan.

e. *Training*

Training merupakan aktivitas sumber daya manusia yang penting. Seiring dengan pekerjaan menuntut adanya perubahan, keterampilan karyawan juga harus berubah.

f. *Performance Management*

Performance management system merupakan pembentukan standar kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan.

g. *Compensation dan Benefits*

Pemberian *compensation* dan *benefits* dapat membantu perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berbakat dan kompeten untuk membantu perusahaan mencapai tujuan dan misinya. *Managers* harus membuat sistem kompensasi yang mencerminkan perubahan pekerjaan dan tempat kerja untuk membuat karyawan termotivasi.

h. *Career Development*

Career development setiap karyawan dapat membantu membuat mereka memperoleh tugas dan tanggung jawab lebih, serta penghasilan yang lebih tinggi dari sebelumnya.

2.5 Online Course Satisfaction

2.5.1 Pengertian Online Course Satisfaction

Online course satisfaction atau *student satisfaction with online course* merupakan teori multidimensi yang meliputi berbagai macam faktor seperti struktur pembelajaran, aktivitas pembelajaran, kurikulum, pengetahuan dan fasilitasi pengajar, kehadiran pengajar, *feedback* pengajar, dan *instructional style* (Eichelberger & Ngo, 2018).

Selain itu, Wei dan Chou (2020) juga mendefinisikan *online course satisfaction* sebagai teori multidimensi dan dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor *self-perceived* yang terlibat ketika pelajar mempertimbangkan *individual online course*, seperti *self-efficacy* terkait komputer dan internet, interaksi dengan instruktur atau rekan, keseluruhan persepsi terkait *online courses*, dan keseluruhan *learning readiness* terhadap *online learning*.

Pendapat lain dikemukakan oleh Weerasinghe dan Fernando (2017) yang mendefinisikan *student satisfaction* sebagai sikap jangka pendek yang berasal dari evaluasi pelajar terhadap pengalaman, jasa, dan fasilitas pendidikan. Wu et al. (2010) memandang *student satisfaction* sebagai jumlah dari keyakinan perilaku dan sikap pelajar yang merupakan hasil dari seluruh manfaat yang didapatkan.

2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Online Course Satisfaction

Peneliti terdahulu telah mengeksplor faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi *student online course satisfaction*. Contohnya adalah Eichelberger dan Ngo (2018) yang menyebutkan struktur mata kuliah, aktivitas pembelajaran, kurikulum, pengetahuan dan fasilitasi instruktur, kehadiran instruktur, masukan

instruktur, dan gaya pengajaran sebagai faktor yang mempengaruhi *online course satisfaction*.

Selain itu, Chow dan Shi (2014) menemukan bahwa persepsi mahasiswa terkait *e-learning*, termasuk *perceived flexibility* dan motivasi memiliki dampak yang signifikan terhadap *e-learning*. Sedangkan, Yilmaz (2017) berpendapat bahwa *e-learning readiness* mahasiswa merupakan prediktor dari *course satisfaction* dan motivasi mahasiswa pada *flipped classroom model*.

Pada penelitian ini, penulis mengacu pada Wei dan Chou (2020) yang menyebutkan bahwa *online course satisfaction* dipengaruhi oleh banyak faktor *self-perceived* meliputi ketika mahasiswa mempertimbangkan *individual online courses*, seperti komputer dan *internet self-efficacy*, interaksi dengan instruktur atau rekan, persepsi keseluruhan terkait *online courses*, dan keseluruhan *learning readiness* untuk *online learning*.

2.6 Online Learning Perceptions

2.6.1 Pengertian Online Learning Perceptions

Konsep dari *online learning perceptions* berasal dari sikap terhadap komputer dan internet. Konsep *online learning perception* dari penelitian yang dilakukan oleh Wei dan Chou (2020) merujuk pada pengakuan pelajar terkait fitur-fitur atau manfaat-manfaat dari *online learning*. Semakin positif *online learning perceptions* pelajar, maka akan semakin banyak dukungan dan manfaat dari proses *online learning* yang dirasakan.

Dalam ilmu filosofi, psikologi, dan kognitif, *perception* sendiri berarti proses tercapainya kesadaran atau pemahaman dari informasi sensorik (Qiong,

2017). Sedangkan dalam terminologi umum, *perception* didefinisikan oleh Longman Dictionary of Contemporary English Online (2020) sebagai “a) cara berpikir mengenai sesuatu atau gambaran akan sesuatu; b) cara menyadari sesuatu dengan penglihatan, pendengaran, dll; c) kemampuan untuk memahami atau menyadari sesuatu secara cepat”.

Pendapat lain disampaikan oleh Démuth (2012) yang mendefinisikan *perception* sebagai hasil dari interaksi antara stimulus, penyimpulan internal, keinginan, dan pengalaman dari pengamat. Pada penelitian ini, penulis menggunakan acuan dari Wei dan Chou (2020) yang mendefinisikan *online learning perceptions* sebagai pengakuan pelajar terkait fitur-fitur atau manfaat dari *online learning*.

2.7 Online Learning Readiness

2.7.1 Pengertian Online Learning Readiness

Mahasiswa yang mengikuti *online courses* memiliki tingkatan *readiness* yang bervariasi (contoh, *online work skills proficiency*, *self-directedness*) yang dapat berpengaruh terhadap kesuksesan mereka (Hung et al., 2010). Usaha lembaga institusional dapat termasuk menyediakan sumber daya untuk membantu mahasiswa menilai apakah mereka siap untuk mengambil *online course* dan memberikan saran untuk persiapan.

Online learning readiness memiliki peran yang signifikan yang dapat mendorong pelajar untuk terlibat dalam kegiatan *online learning* (Cigdem & Ozturk, 2016). *Online learning readiness* dapat dilihat sebagai faktor krusial yang

harus dipertimbangkan di setiap pengembangan *online learning environment* (Ilgaz & Gülbahar, 2015).

Warner et al., (1998), dikutip dalam Hung et al. (2010) mendefinisikan *readiness of online learning* ke dalam tiga aspek: (1) preferensi pelajar untuk bentuk penyampaian sebagai lawan dari instruksi kelas *face-to-face*; (2) rasa percaya diri pelajar dalam menggunakan alat komunikasi dalam pembelajaran, dan khususnya, kompetensi serta rasa percaya diri dalam menggunakan internet dan komunikasi melalui komputer; dan (3) kemampuan untuk terlibat dalam belajar mandiri.

2.8 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, penelitian ini memiliki empat hipotesis penelitian. Penjabaran hubungan antar variabel dan pengembangan hipotesis akan dijelaskan sebagai berikut ini:

2.8.1 Pengaruh *Online Learning Perceptions* terhadap *Online Learning Readiness*

Online learning perceptions datang dari sikap mahasiswa terhadap komputer dan internet (Wei dan Chou 2020). Penelitian dari berbagai keilmuan tertarik untuk meningkatkan pengalaman *online learning*, dan salah satu isu yang menjadi perhatian adalah *learners' perception of online learning* (Al-Samarraie et al., 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Wei dan Chou (2020) menemukan bahwa *online learning perceptions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *online*

learning readiness. Semakin positif *student's perception*, maka semakin siap ia untuk *online learning*.

Hasil penelitian Duggan et al., (2001) yang dikutip dalam Wei dan Chou (2020) menunjukkan bahwa ketika *students' perceptions* dari penggunaan internet dalam pendidikan positif, mereka menunjukkan kecenderungan untuk memilih kelas yang memerlukan penggunaan internet atau yang lebih sering menggunakan internet untuk tujuan pembelajaran.

Mengacu pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan *online learning perceptions* dan *online learning readiness* serta relevansinya terhadap fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis ingin menguji pengaruh antara *online learning perceptions* dan *online learning readiness*, sehingga, hipotesis pertama adalah:

H1: *Online learning perceptions* berpengaruh secara positif terhadap *online learning readiness*.

2.8.2 Pengaruh *Online Learning Perceptions* terhadap *Online Course Satisfaction*

Sahin et al. (2008) mengemukakan bahwa jika pelajar memiliki kemampuan untuk menggunakan peralatan *online* dan melihat bahwa *online learning* berguna dan memiliki fleksibilitas dalam komunikasi interpersonal dan dalam berbagi informasi, maka tingkat *course satisfaction* juga akan meningkat. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lee et al. (2011) juga menemukan bahwa *students' perception* dari interaksi pengajar dan rekan memiliki keterkaitan yang signifikan terhadap keseluruhan *online course satisfaction*.

Lee et al. (2011) juga menunjukkan bahwa ketika pelajar melihat bahwa *courses* yang mereka ambil suportif untuk pembelajaran, maka mereka akan cenderung puas dengan *online course*. Penelitian yang dilakukan oleh Paechter et al. (2010) menemukan bahwa persepsi pelajar terkait dukungan dan peran pengajar pada *e-learning* memiliki pengaruh langsung terhadap *course satisfaction*.

Mengacu pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan *online learning perceptions* dan *online course satisfaction* serta relevansinya terhadap fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis ingin menguji pengaruh antara *online learning perceptions* dan *online course satisfaction*, sehingga, hipotesis kedua adalah:

H2: *Online learning perceptions* berpengaruh secara positif terhadap *online course satisfaction*.

2.8.3 Pengaruh *Online Learning Readiness* terhadap *Online Course Satisfaction*

Banyak peneliti telah mengeksplor faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi *online course satisfaction* pelajar. Contohnya, hasil penelitian Kuo et al. (2013) yang menunjukkan bahwa *internet self-efficacy* merupakan prediktor yang baik dari *student satisfaction* pada sebuah *online course*. Selain itu, Yilmaz (2017) mengemukakan bahwa *students' e-learning readiness* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *course satisfaction* dan motivasi di dalam model *flipped classroom*.

Peneliti meyakini bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *student satisfaction* adalah *e-learning readiness* dari pelajar. Hal tersebut dikarenakan

penyelesaian dari *requirements* pembelajaran adalah hal penting untuk memastikan *student satisfaction* dan motivasi pelajar (Sirakaya, 2015). Kuo, (2014) juga menemukan bahwa *internet self-efficacy*, *self-regulated learning*, interaksi antar pelajar, interaksi antar pelajar dan instruktur, serta interaksi antara pelajar dengan konten saling terkait dengan *satisfaction* mereka.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Liaw dan Huang (2013) menunjukkan bahwa *satisfaction* saling terkait dengan *self-efficacy*, kecemasan, dan lingkungan pembelajaran yang interaktif. Dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut berkaitan dengan variabel mengenai *e-learning readiness*. Sehingga, dipercaya bahwa pelajar yang memiliki tingkat *e-learning readiness* yang tinggi akan memiliki tingkat *satisfaction* yang lebih juga (Yilmaz, 2017).

Mengacu pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan *online learning readiness* dan *online course satisfaction* serta relevansinya terhadap fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis ingin menguji pengaruh antara *online learning readiness* dan *online course satisfaction*, sehingga, hipotesis ketiga adalah:

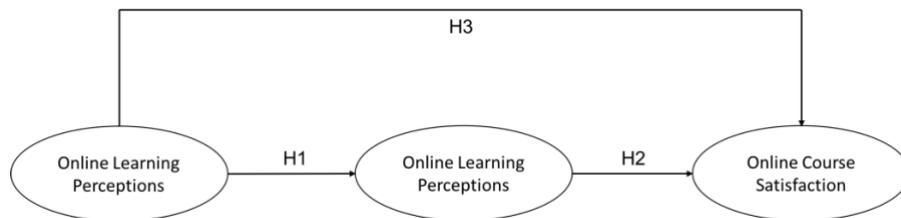
H3: *Online learning readiness* berpengaruh secara positif terhadap *online course satisfaction*.

2.9 Model Penelitian dan Hipotesis Penelitian

2.9.1 Model Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memodifikasi model penelitian dari jurnal milik Wei dan Chou (2020) yang berjudul *Online Learning Performance and Satisfaction: Do Perceptions and Readiness Matter?* Terdapat variabel yang tidak

digunakan dalam penelitian ini yaitu *online learning performance*. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil *in-depth interview*, objek yang diteliti tidak memiliki fenomena pada variabel tersebut. Berikut adalah model penelitian yang telah dimodifikasi penulis:



Sumber: Dimodifikasi dari Wei dan Chou (2020). *Online Learning Performance and Satisfaction: Do Perceptions and Readiness Matter?*

Gambar 2.2 Model Penelitian

2.9.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H1: *Online learning perceptions* berpengaruh secara positif terhadap *online learning readiness*.

H2: *Online learning perceptions* berpengaruh secara positif terhadap *online course satisfaction*.

H3: *Online learning readiness* berpengaruh secara positif terhadap *online course satisfaction*.

2.10 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Penelitian
1	Wei dan Chou	Routledge – Taylor & Francis Group (2020)	<i>Online Learning Performance and Satisfaction: Do Perceptions and Readiness Matter?</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>online learning perceptions</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>online learning readiness</i> . <i>Online learning readiness</i> memiliki pengaruh langsung terhadap <i>online course satisfaction</i> . Serta, <i>computer/internet self-efficacy</i> sebagai mediator hubungan antara <i>online learning perceptions</i> dan <i>course satisfaction</i> .
2	Lee, S. J., Srinivasan, S., Trail, T., Lewis, D., Lopez, S.	Science Direct (2011)	<i>Examining The Relationship Among Student Perception of Support, Course Satisfaction, and Learning Outcomes in Online Learning</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>students' perceived support</i> berpengaruh signifikan terhadap keseluruhan <i>online course satisfaction</i> .
3	Paechter, M., Maier, B., Macher, D.	Science Direct (2010)	<i>Students' Expectations of, And Experiences in E-Learning: Their Relation to Learning Achievements and Course Satisfaction</i>	Penelitian ini membuktikan bahwa <i>students' expectation</i> memiliki pengaruh langsung terhadap <i>course satisfaction</i> .
4	Yilmaz, R.	Science Direct (2017)	<i>Exploring The Role of E-Learning readiness on Student Satisfaction and Motivation in Flipped Classroom</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>e-learning readiness</i> dan sub-faktornya seperti <i>computer/internet self-efficacy</i> , <i>online communication self-efficacy</i> , <i>self-directed learning</i> , <i>learner control</i> , dan motivasi terhadap <i>e-learning</i> merupakan predictor dari <i>student satisfaction</i> dan motivasi.
5	Al-Samarraie, H., Teng, B. K., Alzahrani, A. I., & Alalwan, N.	Routledge – Taylor & Francis Group (2018)	<i>E-learning Continuance Satisfaction in Higher Education: a Unified Perspective from Instructors and Students</i>	Penelitian ini menemukan bahwa persepsi pengguna terkait kegunaan dari sistem merupakan faktor utama yang mendorong kepuasan pelajar terhadap <i>e-learning</i> .

6	Duggan, A., Hess, B., Morgan, D., Kim, S., & Wilson, K	Sage Publishing (2001)	<i>Measuring Students' Attitudes toward Educational Use of The Internet</i>	Penelitian ini menemukan bahwa pelajar yang lebih sering menggunakan internet menunjukkan sikap yang mendukung terhadap penggunaan internet untuk pendidikan.
7	Sahin, I., Shelley, M., Journal, S., July, N., & Shelley, M.	JSTOR (2008)	<i>Considering Students' Perceptions: The Distance Education Student Satisfaction Model</i>	Penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan dan persepsi pelajar terkait komputer, seperti kegunaan dan fleksibilitas pendidikan jarak jauh menjadi faktor prediksi kepuasan mereka dari teknologi ruang kelas, dan merujuk pada kesuksesan <i>online learning</i> .
8	Lee, S. J., Srinivasan, S., Trail, T., Lewis, D., & Lopez, S.	Science Direct (2011)	<i>Examining the Relationship among Student Perception of Support, Course Satisfaction, and Learning Outcomes in Online Learning</i>	Penelitian ini memvalidasi bahwa <i>students' perception</i> terkait dukungan, baik dari pengajar, rekan, maupun secara teknis berpengaruh terhadap <i>course satisfaction</i> dan hasil pembelajaran.
9	Kuo, Y. C.	Taylor & Francis Online (2014)	<i>Accelerated Online Learning: Perceptions of Interaction and Learning Outcomes among African American Students</i>	Penelitian ini membuktikan bahwa <i>internet self-efficacy</i> berpengaruh kepada interaksi antar pelajar, antar pengajar dan pelajar, serta antar pelajar dan konten, yang kemudian hal ini berpengaruh signifikan terhadap <i>student satisfaction</i> .
10	Paechter, M., Majer, B., & Macher, D.	Science Direct (2010)	<i>Students' Expectations of, and Experiences in E-Learning: Their Relation to Learning Achievement and Course Satisfaction</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan dan peran pengajar sangatlah penting dan berpengaruh terhadap <i>course satisfaction</i> pelajar.