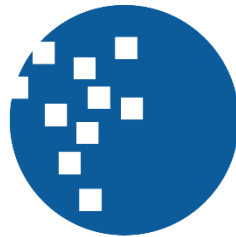


**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-LEARNING*  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT PERCEIVED*  
*VALUE* DAN *STUDENT SATISFACTION*, DENGAN  
IMPLIKASI TERHADAP *STUDENT LOYALTY***



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

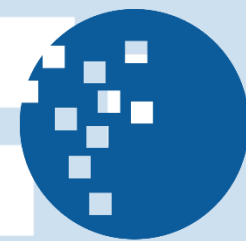
TESIS

**FELIX**

**NIM: 00000064533**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2022**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-LEARNING*  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT PERCEIVED*  
*VALUE* DAN *STUDENT SATISFACTION*, DENGAN  
IMPLIKASI TERHADAP *STUDENT LOYALTY***



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**TESIS**

Laporan Proyek Penelitian Akademis

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M.)

Pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi, UMN

**FELIX**

**NIM: 00000064533**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2022**

i

Analisis Pengaruh Faktor-Faktor E-Learning Service Quality terhadap Student Perceived Value dan Student Satisfaction, dengan Implikasi terhadap Student Loyalty, Felix, Universitas Multimedia Nusantara

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Felix

Nomor Induk Mahasiswa : 00000064533

Program studi : Magister Manajemen Teknologi

Tesis dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-LEARNING SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT PERCEIVED VALUE* DAN *STUDENT SATISFACTION*, DENGAN IMPLIKASI TERHADAP *STUDENT LOYALTY***

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan Tesis maupun dalam penulisan laporan Tesis, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 12 Oktober 2022



Felix

UMM  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis dengan judul

ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-LEARNING SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT PERCEIVED VALUE* DAN *STUDENT SATISFACTION*, DENGAN IMPLIKASI TERHADAP *STUDENT LOYALTY*

Oleh

Nama : Felix  
NIM : 00000064533  
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 12 September 2022

Pembimbing Utama



**Dr. Drs. Y. Johny Natu Prihanto, M.M.**

NIDN: 0306056102/NIK: 058485

Pembimbing Pendamping



**Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, M.M, CSCP**

NIDN: 0312087404/NIK: 038837

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen Teknologi



**Dr. Prio Utomo, S.T, MPC**

NIDN: 0321057504/NIK: 066147

iii

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-LEARNING SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT PERCEIVED VALUE* DAN *STUDENT SATISFACTION*, DENGAN IMPLIKASI TERHADAP *STUDENT LOYALTY*

Oleh

Nama : Felix  
NIM : 00000064533  
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 12 Oktober 2022

Pukul 13.00 s/d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



**Dr. Prio Utomo, S.T, MPC**

NIDN: 0321057504/NIK: 066147

Penguji Ahli



**Riatun, S.Sos., M.I.Kom**

NIDN: 0302077803

Pembimbing Utama



**Dr. Drs. Y. Johnny Natu Prihanto, M.M.**

NIDN: 0306056102/NIK: 058485

Pembimbing Pendamping



**Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, M.M, CSCP**

NIDN: 0312087404/NIK: 038837

Ketua Program Studi



**Dr. Prio Utomo, S.T, MPC**

NIDN: 0321057504/NIK: 066147

iv

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Felix  
NIM : 00000064533  
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-LEARNING SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT PERCEIVED VALUE* DAN *STUDENT SATISFACTION*, DENGAN IMPLIKASI TERHADAP *STUDENT LOYALTY***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 12 September 2022

Yang menyatakan,



Felix

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Tesis ini dengan judul: “**Analisis Pengaruh Faktor-Faktor *E-Learning Service Quality* terhadap *Student Perceived Value* dan *Student Satisfaction*, dengan Implikasi terhadap *Student Loyalty*” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Program Studi Manajemen Teknologi Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:**

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Prio Utomo, S.T, MPC., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara dan Ketua Sidang yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam tesis ini.
4. Dr. Drs. Y. Johny Natu Prihanto, M.M., sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing akademis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, M.M, CSCP, sebagai Pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan atas terselesainya tesis ini.
6. Riatun, S.Sos., M.I.Kom, sebagai Penguji Ahli yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam tesis ini.
7. Para dosen Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan dalam satu tahun studi yang dijalankan oleh penulis.
8. Para responden penelitian yang memiliki peran besar dalam pengumpulan data dan penyelesaian tesis ini.

9. Orang tua, adik dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Maya Anggraini yang telah memberikan banyak dukungan dan perhatian, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
11. Teman-teman Kelompok 1 Semester 1, Kelompok 4 Semester 2, dan Kelompok PkM: Thomas Galang, Shara Yosevina, Hadi Purnama, Daniel, Ezra Joshua, Rumpoko Hadi, Stanno Yudha, Armando Joseph, Yoanita Rianti, Christoforus Chandra, Martini, Ari Sandi Robert, atas kerja sama dan perjuangannya dalam satu tahun menjalankan studi bersama penulis.
12. Rekan-rekan Magister Manajemen Teknologi *Batch 5* yang telah berjuang bersama-sama serta memberikan dukungan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 12 September 2022





**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-LEARNING*  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT PERCEIVED*  
*VALUE* DAN *STUDENT SATISFACTION*, DENGAN  
IMPLIKASI TERHADAP *STUDENT LOYALTY***

(Felix)

**ABSTRAK**

Pandemi COVID-19 yang terjadi telah merubah proses pembelajaran yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dengan tatap muka menjadi suatu kegiatan pembelajaran yang dilakukan secara *online (e-learning)*. *E-Learning* yang dilakukan memiliki beberapa manfaat, tetapi juga menimbulkan beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Survei awal telah dilakukan untuk mengetahui persepsi peserta didik mengenai *e-learning* dan hasilnya menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang dihadapi oleh peserta didik dalam menjalankan *e-learning*, terutama terhadap *student loyalty*. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terhadap hubungan antara *e-learning service quality* terhadap *student satisfaction* dan *student loyalty*. Penelitian ini memfokuskan terhadap pengaruh dari faktor-faktor *e-learning service quality* terhadap *student perceived value* dan *student satisfaction*, serta pada akhirnya dalam mempengaruhi *student loyalty*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif terhadap 309 peserta didik program sarjana strata satu pada 6 universitas di Tangerang yang diambil secara *judgement sampling*. Analisis data dilakukan dengan SEM-PLS menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan pada variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan saran-saran yang bermanfaat bagi institusi pendidikan dan pengajar dalam meningkatkan kualitas dari *e-learning*. Implikasi dari penelitian ini adalah peningkatan faktor-faktor kualitas layanan *e-learning* akan menciptakan persepsi nilai dari peserta didik terhadap universitas, serta memunculkan rasa puas dari peserta didik akibat pengalaman yang diterima selama menjalankan proses pembelajaran *e-learning*, dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas peserta didik terhadap universitas.

**Kata kunci:** *E-Learning, Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, Loyalty*

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF E-LEARNING SERVICE  
QUALITY FACTORS ON STUDENT PERCEIVED VALUE AND  
STUDENT SATISFACTION, WITH IMPLICATION TO  
STUDENT LOYALTY***

(Felix)

***ABSTRACT (English)***

*The COVID-19 pandemic that occurred has changed the learning process that was previously carried out conventionally with face to face into an online learning activity (e-learning). E-Learning has several benefits, but it also has some challenges that need to be addressed. Preliminary survey has been conducted to determine students' perceptions of e-learning and the results showed that there were problems faced by students in implementing e-learning, especially to student loyalty. Previous research stated that there was influence between e-learning service quality on student satisfaction and student loyalty. This research focuses on the influence of e-learning service quality factors on student perceived value and student satisfaction, and ultimately in influencing student loyalty. This research was conducted using a quantitative approach to 309 undergraduate students at 6 universities in Tangerang, which were taken by judgment sampling. Data analyzed by SEM-PLS showed that there was a positive and significant relationship between these variables. There were some useful suggestions for educational institutions and teachers in improving the quality of e-learning. The implication of this research is that increasing the factors of e-learning service quality will create students perceived value towards the university, as well as create a feeling of satisfaction from students due to the experience received during the e-learning process, and it will increase students' loyalty towards university.*

***Keywords:*** *E-Learning, Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, Loyalty*

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT (English).....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.    Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.    Rumusan Masalah .....	9
1.3.    Tujuan Penelitian.....	10
1.4.    Batasan Masalah Penelitian.....	11
1.5.    Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1.    Manfaat Akademis.....	12
1.5.2.    Manfaat Praktis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>13</b>
2.1.    Tinjauan Teori .....	13
2.1.1.    Manajemen Pendidikan .....	13
2.1.2. <i>E-Learning</i> .....	15
2.1.3. <i>System Quality</i> .....	16
2.1.4. <i>Instructor and Course Material Quality</i> .....	16
2.1.5. <i>Administrative and Support Service Quality</i> .....	17
2.1.6. <i>Service Quality</i> .....	18
2.1.7. <i>Perceived Value</i> .....	19

2.1.8.	<i>Satisfaction</i> .....	19
2.1.9.	<i>Loyalty</i> .....	20
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3.	Kerangka Berpikir atau Kerangka Konseptual .....	25
2.4.	Hipotesis .....	26
2.4.1.	Hubungan antara <i>System Quality</i> dengan <i>E-Learning Service Quality</i> .....	26
2.4.2.	Hubungan antara <i>Instructor and Course Material Quality</i> dengan <i>E-Learning Service Quality</i> .....	26
2.4.3.	Hubungan antara <i>Administrative and Support Service Quality</i> dengan <i>E-Learning Service Quality</i> .....	27
2.4.4.	Hubungan antara <i>E-Learning Service Quality</i> dengan <i>Student Perceived Value</i> .....	28
2.4.5.	Hubungan antara <i>E-Learning Service Quality</i> dengan <i>Student Satisfaction</i> .....	28
2.4.6.	Hubungan antara <i>Student Perceived Value</i> dengan <i>Student Satisfaction</i> .....	29
2.4.7.	Hubungan antara <i>Student Perceived Value</i> dengan <i>Student Loyalty</i> .....	30
2.4.8.	Hubungan antara <i>Student Satisfaction</i> dengan <i>Student Loyalty</i> ....	30
2.4.9.	Hubungan antara <i>E-Learning Service Quality</i> terhadap <i>Student Satisfaction</i> dengan mediasi <i>Student Perceived Value</i> .....	31
2.4.10.	Hubungan antara <i>Student Perceived Value</i> terhadap <i>Student Loyalty</i> dengan mediasi <i>Student Satisfaction</i> .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		<b>33</b>
3.1.	Paradigma Penelitian .....	33
3.2.	Objek Penelitian .....	34
3.3.	Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1.	Populasi .....	34
3.3.2.	Sampel .....	34
3.4.	Operasional Variabel .....	35
3.4.1.	<i>System Quality</i> .....	35
3.4.2.	<i>Instructor and Course Material Quality</i> .....	36
3.4.3.	<i>Administrative and Support Service Quality</i> .....	38

3.4.4.	<i>E-Learning Service Quality</i> .....	39
3.4.5.	<i>Student Perceived Value</i> .....	41
3.4.6.	<i>Student Satisfaction</i> .....	42
3.4.7.	<i>Student Loyalty</i> .....	43
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6.	Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1.	Analisis Deskriptif .....	46
3.6.1.1.	Analisis Persentase .....	46
3.6.1.2.	Rata-rata Hitung ( <i>Mean</i> ) .....	46
3.6.2.	Analisis Data <i>Pre-Test</i> .....	47
3.6.2.1.	Pengujian Validitas .....	47
3.6.2.2.	Pengujian Reliabilitas .....	48
3.6.3.	Analisis Data <i>Main-Test</i> .....	48
3.6.3.1.	Perancangan Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	48
3.6.3.2.	Perancangan Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	50
3.6.3.3.	Pengujian Mediasi .....	51
3.7.	Hasil Analisis Data <i>Pre-Test</i> .....	52
3.7.1.	Hasil Pengujian Validitas .....	53
3.7.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	54
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>56</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	56
4.1.1.	Karakteristik Responden berdasarkan Universitas .....	56
4.1.2.	Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas .....	57
4.1.3.	Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Angkatan .....	58
4.1.4.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.2.	Analisis Statistik Penelitian .....	60
4.2.1.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	60
4.2.2.	Hasil Analisis <i>Outer Model</i> .....	62
4.2.3.	Hasil Analisis <i>Inner Model</i> .....	67
4.3.	Pembahasan Hipotesis .....	73
4.3.1.	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>E-Learning Service Quality</i> ...	73

4.3.2.	Pengaruh <i>Instructor and Course Material Quality</i> terhadap <i>E-Learning Service Quality</i> .....	74
4.3.3.	Pengaruh <i>Administrative and Support Service Quality</i> terhadap <i>E-Learning Service Quality</i> .....	76
4.3.4.	Pengaruh <i>E-Learning Service Quality</i> terhadap <i>Student Perceived Value</i> .....	77
4.3.5.	Pengaruh <i>E-Learning Service Quality</i> terhadap <i>Student Satisfaction</i> .....	79
4.3.6.	Pengaruh <i>Student Perceived Value</i> terhadap <i>Student Satisfaction</i>	79
4.3.7.	Pengaruh <i>Student Perceived Value</i> terhadap <i>Student Loyalty</i> .....	80
4.3.8.	Pengaruh <i>Student Satisfaction</i> terhadap <i>Student Loyalty</i> .....	81
4.3.9.	Pengaruh <i>E-Learning Service Quality</i> terhadap <i>Student Satisfaction</i> dengan Mediasi <i>Student Perceived Value</i> .....	82
4.3.10.	Pengaruh <i>Student Perceived Value</i> terhadap <i>Student Loyalty</i> dengan Mediasi <i>Student Satisfaction</i> . .....	83
4.4.	Pembahasan Variabel .....	84
4.4.1.	Variabel <i>System Quality</i> .....	84
4.4.2.	Variabel <i>Instructor and Course Material Quality</i> .....	87
4.4.3.	Variabel <i>Administrative and Support Service Quality</i> .....	90
4.4.4.	Variabel <i>E-Learning Service Quality</i> .....	92
4.4.5.	Variabel <i>Student Perceived Value</i> .....	94
4.4.6.	Variabel <i>Student Satisfaction</i> .....	96
4.4.7.	Variabel <i>Student Loyalty</i> .....	97
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>100</b>
5.1.	Kesimpulan.....	100
5.2.	Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	.....	<b>115</b>

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1. Tabel Operasional <i>System Quality</i> .....	36
Tabel 3.2. Tabel Operasional <i>Instructor and Course Material Quality</i> .....	37
Tabel 3.3. Tabel Operasional <i>Administrative and Support Service Quality</i> .....	38
Tabel 3.4. Tabel Operasional <i>E-Learning Service Quality</i> .....	40
Tabel 3.5. Tabel Operasional <i>Student Perceived Value</i> .....	41
Tabel 3.6. Tabel Operasional <i>Student Satisfaction</i> .....	42
Tabel 3.7. Tabel Operasional <i>Student Loyalty</i> .....	43
Tabel 3.8. Hasil Pengujian Validitas Data <i>Pre-Test</i> .....	53
Tabel 3.9. Hasil Pengujian Reliabilitas Data <i>Pre-Test</i> .....	54
Tabel 4.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.2. Hasil Pengukuran Validitas Konvergen .....	62
Tabel 4.3. Hasil Pengukuran Validitas Konvergen dengan Eliminasi Indikator ..	63
Tabel 4.4. Hasil Pengukuran Nilai <i>Cross Loading</i> .....	65
Tabel 4.5. Hasil Pengukuran Fornell-Larcker Criterion .....	66
Tabel 4.6. Hasil Pengukuran Reliabilitas .....	67
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	68
Tabel 4.8. Hasil Pengujian <i>Effect Size</i> .....	69
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Koefisien Jalur .....	70
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Mediasi .....	71
Tabel 4.11. Hasil Analisis Hipotesis .....	72
Tabel 4.12. Hasil Statistik Variabel SYQ .....	84
Tabel 4.13. Hasil Statistik Variabel ICQ .....	87
Tabel 4.14. Hasil Statistik Variabel ASQ .....	90
Tabel 4.15. Hasil Statistik Variabel SEQ.....	92
Tabel 4.16. Hasil Statistik Variabel SPV .....	94
Tabel 4.17. Hasil Statistik Variabel STS .....	96
Tabel 4.18. Hasil Statistik Variabel STL .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kasus COVID-19 di Indonesia .....	1
Gambar 1.2. Kematian COVID-19 di Indonesia.....	2
Gambar 1.3. Diagram Persentase Ketertarikan Mengikuti Kegiatan-Kegiatan di Universitas setelah Mengikuti <i>E-Learning</i> .....	8
Gambar 1.4. Diagram Persentase Ketertarikan Melanjutkan Studi Lanjut di Universitas setelah Mengikuti <i>E-Learning</i> .....	9
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	25
Gambar 3.1. Model Penelitian dengan SmartPLS 3.0. ....	52
Gambar 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Universitas.....	57
Gambar 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas .....	58
Gambar 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Angkatan .....	59
Gambar 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Gambar 4.5. Hasil Analisis Perancangan Model Struktural .....	68





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Survei Fenomena <i>E-Learning</i> .....	A
Lampiran B. Form Kuesioner .....	B
Lampiran C. Hasil Data Responden.....	C
Lampiran D. Hasil Pengolahan Data Pengujian Validitas .....	D
Lampiran E. Hasil Pengolahan Data Pengujian Reliabilitas.....	E
Lampiran F. Hasil Turnitin .....	F
Lampiran G. Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	G
Lampiran H. <i>Letter of Acceptance</i> – INCOGITE 2022 .....	H
Lampiran I. <i>Curriculum Vitae</i> .....	I

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA