

**PENELITIAN MULA  
BIDANG KELEMBAGAAN**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL ONLINE TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PEMBELAJARAN E – LEARNING DI UNIVERSITAS TERBUKA  
(STUDI KASUS DI UPBJJ UT BANDUNG)**

**Tim Peneliti :**

**Drs. Rasdjo D.S, M.Pd (Ketua)**

**Angga Sucitra Hendrayana. SE , M.Si(Anggota)**

**Drs. Deden Taryana (Anggota)**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN PENELITIAN MULA KELEMBAGAAN**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. a. Judul Penelitian                        | : | Analisis Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran E-Learning |
| b. Bidang Penelitian                          | : | Kelembagaan   |
| c. Klasifikasi Penelitian                     | : | Penelitian Mula   |
| 2. Peneliti                                   |   |   |
| a. Nama Lengkap & Gelar                       | : | Drs. Rasdjo D.S, M.Pd   |
| b. NIP  | : | 195708111985031005  |
| c. Golongan Kepangkatan                       | : | Penata Tingkat I / III d  |
| d. Jabatan Akademik, Fakultas, dan Unit Kerja | : | Lektor, FKIP, UPBJJ-UT Bandung  |
| e. Program Studi                              | : | Pendidikan PKn  |
| 3. Anggota Peneliti                           | : |   |
| a. Jumlah Anggota                             | : | 2 (Dua)   |
| b. Nama Anggota dan Unit Kerja                | : | 1. Angga Sucitra Hendrayana, SE., M.Si /UPBJJ-UT Bandung<br>2. Drs. Deden Taryana /UPBJJ-UT Bandung                       |
| 4. a. Periode Penelitian                      | : | 2014  |
| b. Lama Penelitian                            | : | 12 bulan  |
| 5. Biaya Penelitian                           | : | Rp 10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah)   |
| 6. Sumber Biaya                               | : | Universitas Terbuka   |
| 7. Pemanfaatan Hasil Penelitian               | : | Seminar (nasional/regional), Jurnal UT  |
| a. Seminar (nasional/regional)                | : | Seminar Nasional  |
| b. Jurnal (UT, nas, inter)                    | : | Jurnal UT   |
| c. Pengabdian Masyarakat                      | : |   |
| d. Perbaikan bahan ajar                       | : |   |
| Menggetahui Kepala UPBJJ-UT Bandung           |   | Ketua Peneliti,   |



**Dra. Dina Thaib, M.Ed.**  
NIP. 19590126 198603 2 002

Menyetujui,  
Ketua LPPM-I

**Ir. Kristanti Ambar P., M.Ed., Ph.D.**  
NIP. 19610112 198505 2 004



**Drs. Rasdjo D.S, M.Pd.**  
NIP. 195708111985031005

## SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Suratinah, MS.Ed.  
NIP : 195609021983012001  
Jabatan : Lektor Kepala

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL ONLINE  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PEMBELAJARAN E – LEARNING  
DI UNIVERSITAS TERBUKA**

Peneliti : 1. Drs. Rasdic D.S, M.Pd / 195708111985031005  
2. Angga Sucitra Hendrayana, SE., M.Si / 198502212008121002  
3. Drs. Deden Taryana / 195412231986031001

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 19 Desember 2014  
Penelaah,



Dr. Suratinah, MS., M.Ed  
NIP 195609021983012001

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL ONLINE TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PEMBELAJARAN E – LEARNING DI UNIVERSITAS TERBUKA**

**Abstrak**

**Rasdjo DS**

**[rasdjo@ut.ac.id](mailto:rasdjo@ut.ac.id)**

**Angga Sucitra**

**[angga-sucitra@ut.ac.id](mailto:angga-sucitra@ut.ac.id)**

**Deden Taryana**

**[deden-taryana@ut.ac.id](mailto:deden-taryana@ut.ac.id)**

Dalam memberikan layanan bantuan belajar kepada mahasiswa, saat ini Universitas Terbuka (UT) menyelenggarakan dua model tutorial, yaitu tutorial *online* (Tuton) dan tutorial tatap muka. Tutorial online diselenggarakan oleh UT sejak tahun 1999, bermaksud untuk mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang sangat pesat. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kelangsungan hidup perguruan tinggi adalah kemampuan menciptakan keunggulan bersaing. Oleh karena itu UT harus terus membenahi semua aspek layanan yang diberikan kepada pelanggannya yaitu mahasiswa, salah satunya adalah kualitas layanan tutorial online, agar mahasiswa merasa puas atas layanan bantuan belajar yang diberikan yaitu pembelajaran berbasis *e – learning*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan metode pengukuran sampel yang dikemukakan oleh Slovin, banyaknya sampel yang dipilih adalah 100 orang responden yang pernah mengikuti layanan tutorial online UT. Kualitas layanan tutorial online dan kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tutorial online berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 49,5 % dan pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh yang signifikan sebesar 0,704.

Kata kunci : layanan tutorial online, kepuasan mahasiswa

THE ANALYSIS OF QUALITY ONLINE TUTORIAL SERVICES ON  
STUDENT SATISFACTION IN IMPROVING THE QUALITY E -  
LEARNING IN THE OPEN UNIVERSITY

**Abstrac**

**Rasdjo DS**

**[rasdjo@ut.ac.id](mailto:rasdjo@ut.ac.id)**

**Angga Sucitra**

**[angga-sucitra@ut.ac.id](mailto:angga-sucitra@ut.ac.id)**

**Deden Taryana**

**[deden-taryana@ut.ac.id](mailto:deden-taryana@ut.ac.id)**

In providing learning support services to students, Open University (UT) currently held two models of the tutorial, there are online tutorials (Tuton) and face-to-face tutorials. Online tutorials hosted by UT since 1999, intended to follow the development of Information and Communication Technology rapidly. One of the major factors that affect the survival of higher education is the ability to create a competitive advantage. Therefore UT must continuing to fix all aspects of the service provided to customers such as students, one of which is the quality of the online tutorial services, so that students feel satisfied with the learning support services provided are based e – learning. This study is a descriptive and verification study. The sample size was determined based on a sample measurement method proposed by Slovin, the number of selected samples were 100 respondents who had attended online tutorials UT services. Service quality online tutorials and student satisfaction in the category good. The results showed that the quality of online tutorials services influence the student satisfaction amounted 49.5%, and hypothesis testing showed a significant effect amounted 0.704.

Keywords: online tutorial services, student satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT, karena rahmat dan pertolonganNya karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Judul penelitian ini adalah Analisis Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran E-Learning.

Penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Terbuka.
2. Kepala UPBJJ UT Bandung
3. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti sampai selesainya penelitian ini

Semoga laporan penelitian ini bermanfaat bagi pihak – pihak yang terkait, khususnya UPBJJ UT Bandung dan Universitas Terbuka. Segala kritik dan saran guna perbaikan laporan hasil penelitian ini akan disambut dengan baik.

Bandung, 10 Desember 2014  
Peneliti,

Rasdjo DS  
Angga Sucitra Hendrayana  
Deden Taryana

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	1
ABSTRAK .....	2
KATA PENGANTAR .....	4
DAFTAR ISI .....	5
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	7
1.2 Rumusan masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pendidikan Tinggi Jarak Jauh .....	12
2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Kualitas Jasa Online .....	16
2.4 Konsep tutorial .....	17
2.5 Tutorial Online .....	19
2.6 Konsep Kepuasan .....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Yang Digunakan .....	24
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	24
3.3 Sumber Dan Cara Penentuan Data .....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5 Skala Pengukuran .....	27
3.6 Validitas dan Realibilitas .....	28
3.7 Uji Validitas .....	28
3.8 Uji Reliabilitas .....	29
3.9 Rancangan analisis dan Uji Hipotesis .....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Tutorial Online (X) .....	33
4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	33

4.3 Uji Realibilitas Kuesioner .....	34
4.4 Analisis Deskriptif .....	35
4.4.1 Kualitas Layanan Tutorial Online (X) .....	40
4.4.2 Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	40
4.5Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	47



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berkembang sangat pesat baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Dampak dari perkembangan ini menunjukkan bahwa penetrasi TIK dalam hampir seluruh aspek kehidupan semakin kuat. Penetrasi ini terjadi secara global, sehingga Indonesia tak dapat menghindarkan diri untuk dijadikan sebagai salah satu pasar produk TIK. Pemerintah berkepentingan untuk merespon dampak penetrasi TIK secara bijak baik di sektor ekonomi, pemerintahan, maupun pendidikan yang masing-masing dikenal dengan *e-commerce*, *e-government*, dan *e-education*. (dalam Renstra UT,2010)

Di dunia pendidikan, pemanfaatan TIK juga berjalan sangat cepat untuk kepentingan administrasi, manajemen, dan pembelajaran. Dari waktu ke waktu selalu bermunculan institusi-institusi pendidikan yang menyatakan bahwa mereka mengintegrasikan TIK dalam sistem mereka. Jargon TIK dalam pendidikan seperti *e-learning*, *virtual learning*, *mobile-learning* sepertinya bersaing satu sama lain walaupun pada hakikatnya secara substansial tidak terlalu berbeda.

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi Negeri ke-45 di Indonesia yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984 berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 41 Tahun 1984. Sebagai Perguruan Tinggi Terbuka Jarak Jauh (PTTJJ) negeri satu – satunya di Indonesia, UT menerapkan Sistem Belajar Jarak Jauh (SBJJ), dimana Istilah jarak jauh berarti pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun noncetak (audio/video, komputer/internet, siaran radio dan televisi). Makna terbuka adalah tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi, dan frekuensi mengikuti ujian. Batasan yang ada

hanyalah bahwa setiap mahasiswa UT harus sudah menamatkan jenjang pendidikan menengah atas yaitu SMA atau yang sederajat.

Pemanfaatan TIK di UT menjadi sangat penting dalam menunjang proses kegiatan pemberian layanan jasa pendidikan jarak jauh kepada masyarakat. Penggunaan TIK di UT sangat penting di terapkan pada bidang akademik dan administrasi. Sehingga penggunaan TIK di UT dapat dibagi menjadi dua bagian besar. Bagian pertama adalah untuk secara langsung membantu proses pembelajaran atau yang sering disebut *e-learning*. Dan bagian kedua, TIK juga membantu proses pengambilan keputusan yang berlangsung di tubuh organisasi, hal ini sering disebut sebagai sistem informasi manajemen (SIM)

Dalam konteks PTTJJ, konsep *e-learning* sepertinya menjanjikan suatu alternatif baru dalam hal proses pembelajaran karena *e-learning* juga berkonotasi *online learning* yang artinya pembelajaran berbasis web atau internet. Pemanfaatan *online learning* pada pendidikan jarak jauh antara lain; *course websites*, *audiovideo capture via web*, *web conferencing*, dan penggunaan telepon genggam (HP) untuk melakukan *mengunduh* materi. Dengan adanya *course websites*, mahasiswa dan/atau dosen mendapatkan berbagai keuntungan diantaranya mahasiswa dapat mengakses materi website kapan dan dari manapun, staf pengajar dapat mengembangkan website sendiri untuk mata kuliahnya, dan terdapat banyak sumber yang sudah dikembangkan dan dapat direvisi untuk dipergunakan kembali. Selain itu, *audiovideo capture via web* mempunyai kelebihan karena mahasiswa dapat mengakses dari rumah ataupun kantor, materi dapat direviu sesuai dengan kebutuhan dan sumber yang sudah ada dapat dikembangkan untuk jangka panjang.

Web conferencing sangat bermanfaat dalam menyelenggarakan konferensi jarak jauh dengan murah dan mudah, dan mahasiswa dapat berpartisipasi dari rumah atau kantor. Keuntungan lain yang didapat adalah bahwa mahasiswa mendapatkan kesempatan berinteraksi dengan komunitas mahasiswa yang lain dan merupakan media yang baik untuk interaksi antara dosen dan mahasiswa. Di samping itu, kemajuan teknologi pada telepon genggam memudahkan mahasiswa untuk memperoleh informasi penting dan bahkan untuk mendapatkan materi yang diperlukan.

Dalam memberikan layanan bantuan belajar kepada mahasiswa, saat ini UT menyelenggarakan dua model tutorial, yaitu tutorial *online* (Tuton) dan tutorial tatap muka. Tutorial online diselenggarakan oleh UT sejak tahun 1999, bermaksud untuk mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sangat pesat. Namun tutorial melalui internet ini sangat sedikit diakses oleh mahasiswa, walaupun untuk mengaksesnya mahasiswa tidak perlu membayar selain biaya internet. UT menyediakan tutorial online untuk 171 mata kuliah, namun hanya 36 mata kuliah yang diakses mahasiswa. Jumlah mahasiswa yang memanfaatkan fasilitas tutorial online hanya sebanyak 3.381 orang dan mahasiswa yang aktif berinteraksi secara online hanya sebanyak 775 orang (UT, 2003) dalam (Any Meilani) . Pada bulan Januari 2009, terdapat 571 mata kuliah yang dilengkapi fasilitas tutorial *online*. Dimana setiap semester UT menyediakan layanan tuton untuk lebih dari 500 mata kuliah, dengan melibatkan tutor Tuton dari dosen UT pusat dan dosen yang ada di Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) UT.

Sebagai Perguruan Tinggi Terbuka Jarak Jauh (PTTJJ), Universitas Terbuka (UT) dapat berperan penting di dalamnya melalui pengembangan program-program pendidikan berkelanjutan (*continuing education*) ataupun program berjenjang (*degree*). Program-program pendidikan berkelanjutan harus didesain sedemikian rupa sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat dan memacu semangat belajar sepanjang hayat. Sementara itu, program-program berjenjang selain memenuhi kebutuhan masyarakat juga harus memiliki standar kualitas nasional.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kelangsungan hidup perguruan tinggi adalah kemampuan menciptakan keunggulan bersaing. Oleh karena itu UT harus terus membenahi semua aspek layanan yang diberikan kepada pelanggannya yaitu mahasiswa, salah satunya adalah kualitas layanan tutorial online, agar mahasiswa merasa puas atas layanan bantuan belajar yang diberikan yaitu pembelajaran berbasis *e – learning*.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN**

# ***KUALITAS PEMBELAJARAN E – LEARNING DI UNIVERSITAS TERBUKA”***

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan tutorial online di UT?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tutorial *online* di UT ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas Layanan tutorial *online* terhadap kepuasan mahasiswa?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji kualitas layanan tutorial online di UT
2. Untuk mengkaji tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tutorial *online* di UT
3. Untuk mengkaji pengaruh kualitas Layanan tutorial *online* terhadap kepuasan mahasiswa

## **1.4 Manfaat penelitian**

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memperoleh beberapa nilai guna baik dilihat dari kegunaan praktis maupun kegunaan akademis, diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Praktis
  - a) Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai rekomendasi bahan pertimbangan bagi Universitas Terbuka dalam menganalisis masalah yang dihadapi oleh pihak Universitas

Terbuka khususnya upaya meningkatkan kualitas layanan tutorial online dan pembelajaran *e – learning*.

- b) Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi Universitas Terbuka dalam meningkatkan kualitas pembelajaran *e – learning* khususnya *online learning*

## 2. Kegunaan Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan berguna sebagai tambahan pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan dan pembelajaran *e – learning* di PTTJJ.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Pendidikan Tinggi Jarak Jauh**

Pendidikan jarak jauh (distance education) telah diperkenalkan oleh banyak peneliti, misalnya Keegan (1980); Perry dan Rumble (1987). Karakteristik utama pendidikan jarak jauh adalah sebagai berikut a) pemisahan dosen dan mahasiswa selama proses belajar mengajar; b) penggunaan media pendidikan (cetak, audio, video, dan komputer) untuk menyatukan dosen dan mahasiswa; c) peranan penting organisasi pendidikan dalam perencanaan, persiapan bahan belajar dan penyediaan pelayanan mahasiswa; d) tersedianya komunikasi dua arah sehingga mahasiswa dapat memanfaatkan kesempatan berkomunikasi; e) tidak adanya proses belajar kelompok secara klasik; f) adanya bentuk industrialisasi pendidikan, dan g) individualisasi proses belajar (belajar mandiri).

Pengertian pendidikan jarak jauh (distance education) dinyatakan oleh berbagai kalangan dari berbagai sudut pandang secara beraneka ragam dengan cara yang beragam. Berbagai peristilahan telah menyemarakkan dan menambah dinamika sistem pendidikan jarak jauh, seperti pendidikan korespondensi (correspondence education), sekolah korespondensi (correspondence schools), pendidikan terbuka (open education), belajar terbuka (open learning), belajar melalui udara (education of the air), belajar elektronik (e-learning), pendidikan elektronik (e-education), belajar maya (virtual learning), dan lain lain. Apa pun istilah yang dipergunakan, pada dasarnya pendidikan jarak jauh merupakan suatu proses pendidikan tanpa pembatas dinding sekolah (education without walls).

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Bagian Ketujuh Pendidikan Jarak Jauh Pasal 31 dijelaskan tentang pendidikan jarak jauh antara lain :

- (1) Pendidikan jarak jauh merupakan proses belajar mengajar yang dilakukan secara jarak jauh melalui penggunaan berbagai media komunikasi.
- (2) Pendidikan jarak jauh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan:
  - a. memberikan layanan Pendidikan Tinggi kepada kelompok Masyarakat yang tidak dapat mengikuti Pendidikan secara tatap muka atau reguler; dan
  - b. memperluas akses serta mempermudah layanan Pendidikan Tinggi dalam Pendidikan dan pembelajaran.
- (3) Pendidikan jarak jauh diselenggarakan dalam berbagai bentuk, modus, dan cakupan yang didukung oleh sarana dan layanan belajar serta sistem penilaian yang menjamin mutu lulusan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pendidikan jarak jauh sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dalam Peraturan Menteri.

## **2.2 Kualitas pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan harapan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2008:121) Menurut Tjiptono (2004:124) menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Sehingga menurut Tjiptono kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Tjiptono, 2005:185).

Pengertian kualitas menurut ISO 9000 dari Griffin ( Hamdani 2008 : 175) adalah : “Degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirements “ (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah “Need or expectacion that is steated, generally implied or obligatory.” (yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan , biasanya tersirat atau wajib). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen yang barometernya dapat dilihat dari prosedur atau mekanisme pelayanan itu sendiri dan didukung reaksi konsumen yang ditandai dengan kepuasan.Kotler (2012)

Mangkunegara (2003 : 67).Kualitas pelayanan adalah standar tingkat pelayanan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dan pihak yang dilayani merasa puas dan memberikan respon positif.

Tjiptono (2008) Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatifkesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa yang terdiri atas kualitasdesain dan kualitas



kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya

Lewis & Booms dalam Tjiptono&Chandra (2008) Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Ovreit dalam Ester Saranga (dalam Farida 2009): Kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien), kualitas profesional (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para profesional) dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya).”

Parasuraman, et.al, (dalam Fandy 2008) ”Bahwa pengertian yang paling umum dari perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan adalah bahwa kualitas pelayanan merupakan satu bentuk sikap, penilaian dilakukan dalam waktu lama, sementara kepuasan merupakan ukuran dari transaksi yang spesifik. Perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mengarah pada cara diskonfirmasi yang dioperasionalkan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang dibandingkan adalah apa yang seharusnya didapatkan, sementara dalam mengukur kepuasan yang diperbandingkan adalah apa yang pelanggan mungkin dapatkan.”

Zeithaml (2009) *“Service quality is the extent of discrepancy between customer’s expectations or desires and their perceptions.* Yang kurang lebih memiliki arti kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.

Dari berbagai definisi di atas, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan

pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

### **2.3 Kualitas Jasa online**

Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (dalam Kotler, 2009) mendefinisikan kualitas jasa online sebagai perluasan di mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Mereka mengidentifikasi 11 dimensi kualitas jasa online anggapan : akases, kemudahan, navigasi, efisiensi, fleksibilitas, jaminan/kepercayaan, estetika situs, dan pengetahuan harga. Beberapa dimensi kualitas jasa online ini sama dengan kualitas jasa offline, tetapi beberapa atribut dasar khususnya berbeda. Kualitas jasa online juga mempunyai dimensi berbeda. Dimensi inti kualitas jasa reguler adalah efisiensi, pemenuhan, keandalan, prifasi ; dimensi inti pemulihan jasa adalah koresposifan, kompensasi, dan akses waktu rill untuk membantu.

Kelompok periset akademis lainnya, wolfinbanger dan gilly (dalam kotler 2009) mengembangkan skala kualitas jasa online tereduksi dengan empat kunci yaitu : keandalan/pemenuhan, rancangan situs web, keamanan/privasi, dan layanan pelanggan. Periset menerjemahkan penemuan studi mereka untuk menunjukkan bahwa kerangka yang paling dasar dari pengalaman online yang meyakinkan adalah keandalan dan fungsionalitas untuk memberikan penghematan waktu, kemudahan transaksi, seleksi yang baik, informasi mendalam, dan tingkat personalisasi yang tepat. Ada beberapa skala yang ditampilkan disini antara lain :

1. Keandalan/ pemenuhan, produk yang datang dipresentasikan secara akurat melalui situs web.

2. Desain situs web, situs web ini memberikan informasi mendalam, situs tidak membuang waktu
3. Keamanan /privasi
4. Layanan pelanggan

Beberapa dimensi kualitas jasa onle dari beberapa peneliti ditampilkan dalam tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Jasa online

No.	Peneliti	Dimensi Kualitas Jasa Online
1	Dabholkar (1996)	Kecepatan pengantaran ( <i>speed of delivery</i> ), kemudahan penggunaan ( <i>ease of use</i> ), reliabilitas, kesenangan ( <i>enjoyment</i> ), dan kendali ( <i>control</i> ).
2	Janda, et al. (2002)	Kinerja ( <i>performance</i> ), akses, keamanan, sensasi ( <i>sensation</i> ), dan informasi. Skala ini dinamakan <i>Internet Retail Service Quality (IRSQ)</i>
3	Lociacono, et al. (2000)	Kesesuaian informasi dengan tugas, interaksi, kepercayaan, waktu respon, desain, <i>intuitiveness</i> , daya tarik visual, daya inovasi, daya tarik emosional, komunikasi integrasi, proses bisnis, dan substitutability. Skala ini disebut <b>WEBQUAL</b>
4	Szymanski & Hise (2000)	Kenyamanan online, informasi produk, desain situs, dan keamanan finansial
5	Wolfenbinger & Gilly (2003)	<i>Fulfillmet/reliabilitas</i> , desain website, layanan pelanggan, dan keamanan/privasi. Skala ini dinamakan <b>eTailQ</b>
6	<a href="http://www.BizRate.com">www.BizRate.com</a>	Kemudahan pemesanan, pilihan produk, informasi produk, harga, kinerja website, pengiriman tepat waktu, representasi produk, dukungan pelanggan, kebijakan privasi, serta pengiriman dan penanganan produk.
7	<a href="http://www.Gomez.com">www.Gomez.com</a>	Kemudahan pemakaian, efisiensi akses informasi, <i>customer confidence</i> . Reliabilitas, usia website, atau perusahaan, <i>on-site resources</i> , <i>relationship services</i> , dan biaya total.
8	Yang, Peterson & Huang (2001)	Kemudahan pemakaian, isi website, akurasi isi, ketepatan waktu respon, estetika, dan privasi.

9	Yoo & Donthu (2001)	Kemudahan pemakaian, estetika desain, kecepatan pemrosesan, dan keamanan. Skala ini dinamakan SITEQUAL
10	Zeithaml, et al (2001,2002)	Efisiensi, reliabilitas, <i>fulfillment</i> , privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak

Sumber : (tjiptono : 2011)

#### 2.4 Konsep Tutorial

Tutorial atau tutoring adalah bantuan atau bimbingan belajar yang bersifat akademik oleh tutor kepada mahasiswa (tutee) untuk membantu kelancaran proses belajar mandiri mahasiswa secara perorangan atau kelompok berkaitan dengan materi ajar. Tutor adalah orang yang memberikan ilmu kepada anak didik secara langsung, mahasiswa lebih memahami konsep dan praktek pendidikan non formal yang lebih baik. Tutorial dilaksanakan secara tatap muka atau jarak jauh berdasarkan konsep belajar mandiri. (Soleh, 2010)

Dalam Katalog UT pengertian tutorial adalah layanan bantuan belajar bagi mahasiswa UT. Dalam tutorial, kegiatan belajar dilakukan di bawah bimbingan tutor sebagai fasilitator. Tutorial membahas dan mendiskusikan hal-hal yang dianggap sulit dan sangat penting dikuasai mahasiswa. Untuk lebih jelasnya, materi yang dibahas dalam kegiatan tutorial menyangkut : 1. kompetensi esensial atau konsep-konsep penting dalam suatu mata kuliah; 2. masalah yang ditemukan mahasiswa dalam mempelajari modul; 3. persoalan yang terkait dengan unjuk kerja (praktek/praktikum) mahasiswa di dalam atau di luar kelas tutorial; dan/atau 4. masalah yang berkaitan dengan penerapan ilmu dalam kehidupan sehari-hari.

Bentuk tutorial merupakan suatu cara menyampaikan bantuan dan bimbingan belajar kepada mahasiswa. Menurut pedoman Umum Penyelenggaraan Tutorial (2004), ada empat bentuk tutorial yang telah dikembangkan dan disediakan oleh UT sebagai salah satu bentuk layanan bantuan belajar bagi mahasiswa sesuai dengan ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana, serta sumberdaya manusia yang melaksanakan keempat bentuk tutorial tersebut. Secara umum, dikembangkannya keempat bentuk tutorial mempunyai tujuan (1) membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai belajar melalui tambahan penjelasan, tambahan informasi, diskusi dan kegiatan lainnya, (2) meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan menyelesaikan studinya, (3) menumbuhkembangkan kemampuan belajar mandiri mahasiswa, (4) memberi

kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti bentuk tutorial yang paling sesuai dengan kondisinya, (5) dan meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan soal-soal ujian.

Berkaitan dengan bantuan belajar melalui tutorial, UT mengembangkan sejumlah bentuk tutorial yang meliputi tutorial tatap muka, tutorial tertulis, tutorial radio, tutorial online, dan tutorial telepon, serta bimbingan Tugas Akhir Program (TAP)

## 2.5 Tutorial *Online*

Tutorial *online* (Tuton) terdiri atas Tuton mata kuliah dan Tuton Tugas Akhir program (TAP) serta Tuton Pembimbingan Karya Ilmiah. Kegiatan dalam Tuton mata kuliah meliputi 8 inisiasi dan 3 tugas yang dilaksanakan selama 8 minggu, sedangkan Tuton TAP meliputi 6 inisiasi dan 3 tugas yang dilaksanakan selama 6 minggu. Dalam Tuton mahasiswa dituntut berpartisipasi aktif mempelajari materi inisiasi, berdiskusi, dan mengerjakan tugas. Tuga dikerjakan dan dikirim kepada tutor tuton secara *online*. Partisipasi meliputi keaktifan dalam mempelajari materi inisiasi dan diskusi dengan sesama mahasiswa serta tutor.

Layanan Tuton di UT dapat diakses melalui situs UT ([www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id)) dengan memilih menu UT *online* dan sub-menu tutorial *online*. Mahasiswa dapat mengikuti Tuton sesuai dengan mata kuliah yang telah diregistrasikan.

Untuk mengikuti Tuton, mahasiswa harus memiliki alamat email yang valid dan harus melakukan aktivasi *account* pada situs UT sesuai jadwal dalam kalender akademik dengan memilih sub-menu Tutorial *Online*. Setelah itu, mahasiswa akan memperoleh *account* dan *password* untuk dapat masuk ke layanan tuton. Sebelum melakukan proses *login*, mahasiswa **dianjurkan** men-*download* dan membaca **Panduan Tuton** yang telah tersedia pada sub-menu tutorial *online* tersebut. Apabila mahasiswa mempunyai masalah dalam mengakses situs Tuton, maka mahasiswa dapat berkonsultasi melalui [ut-online@ut.ac.id](mailto:ut-online@ut.ac.id). Semua mata kuliah yang ditawarkan disediakan layanan tutorial online kecuali mata kuliah praktik dan praktikum

Tutorial online (tuton) adalah layanan tutorial berbasis internet atau web-based tutorial (WET), yang ditawarkan oleh UT dan diikuti oleh mahasiswa melalui jaringan internet. Tutorial ini dilakukan oleh tutor online baik yang ada di UT Pusat maupun di UPBJJ-UT dengan memberikan 8 kali inisiasi termasuk di dalamnya memberikan 3 tugas kepada peserta tutorial selama periode tutorial.

Kelebihan tuton adalah mahasiswa dan tutor dapat berinteraksi dengan cepat sehingga mahasiswa akan langsung menerima jawaban, masukan atau perbaikan dari tutor mengenai materi perkuliahan. Sedangkan kekurangannya tuton hanya dapat dimanfaatkan di kota-kota yang mempunyai fasilitas Internet, yang bersedia memanfaatkan alat komunikasi tersebut. Biaya yang dikeluarkan mahasiswa untuk berkomunikasi pun cukup murah bila dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh (Puspitasari, 2002).

Tuton dilaksanakan selama 8 minggu yang dimulai setelah penutupan masa registrasi dan pendaftaran dimulai bersamaan waktunya dengan registrasi mata kuliah. Aktifitas tutorial online terdiri atas:

1. Penyebaran materi inisiasi dari tutor kepada mahasiswa sebanyak 8 kali (1 materi inisiasi per minggu),
2. Pemberian sekurang-kurangnya 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa, dan
3. Aktifitas tanya-jawab antara tutor dengan mahasiswa dan antar mahasiswa.

Mata kuliah yang akan ditutorialkan ditetapkan oleh program studi dan jurusan dengan kriteria:

- a. jumlah mahasiswa yang mendaftarkan mata kuliah,
- b. tingkat kepentingan mata kuliah dalam program studi, dan
- c. tingkat kesulitan mata kuliah

Tutor diseleksi dan ditetapkan oleh program studi dan jurusan. Tutor yang ditunjuk disiapkan baik dari sisi penguasaan materi mata kuliah yang akan ditutorialkan maupun dari sisi teknis penyelenggaraan tuton. Penyiapan tutorial dalam penguasaan materi mata kuliah merupakan tanggung jawab masing-masing program studi dan jurusan. Penyiapan tutor dalam hal teknis penyelenggaraan tuton diselenggarakan secara terpusat oleh Pusat Komputer (Puskom) UT. Setiap

mata kuliah diasuh oleh seorang tutor atau sekelompok tutor yang terdiri dari dua orang tutor atau lebih.

Materi inisiasi adalah materi yang dikirim oleh tutor kepada mahasiswa peserta tutorial untuk memulai diskusi. Materi inisiasi dapat berupa tinjauan mata kuliah, ringkasan atau rangkuman materi, selayang pandang bagian-bagian penting materi mata kuliah, latihan tambahan, simulasi, ataupun pertanyaan-pertanyaan. Materi inisiasi diharapkan mampu memberikan motivasi belajar mahasiswa.

## **2.6 Konsep Kepuasan**

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik) dan “facto” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan, ada berbagai macam pengertian yang diberi oleh para pakar. Pada jasa pendidikan, pelanggan yang dimaksud yaitu mahasiswa.

Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Menurut Wilkie (1990) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa .

Menurut Kotler (2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, antara lain :

1. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama dalam suatu organisasi, karena kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung pada pelanggan.

2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi

Metode mengukur kepuasan pelanggan<sup>10</sup>

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan (Tjiptono 2009,), diantaranya :

1. Sistem Keluhan dan Saran Dengan penyediaan kotak saran, hotline service, dan lain-lain untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka.
2. Ghost shopping ( pembeli misterius ) Metode ini, organisasi mempekerjakan beberapa orang atau (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk / pelayanan organisasi sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan organisasinya.
3. Lost Customer Analysis, Organisasi menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke organisasi lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan /penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei Kepuasan Pelanggan, Untuk mengetahui kepuasan pelanggan para pemasar juga dapat melakukan berbagai penelitian atau survei mengenai kepuasan pelanggan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain :
  - a. Directly Reported Satisfaction. Pengukuran dilakukan menggunakan item – item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan pelanggan.
  - b. Derived Satisfaction. Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yaitu (1) Tingkat harapan atau ekspektasi terhadap kinerja produk, (2) Persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan yang bersangkutan



- c. Problem Analisis, Responden diminta mengungkapkan masalah – masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan dan saran – saran perbaikan.
- d. Importance Performance Analysis, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan.

Pada umumnya para ahli teori perilaku beropini bahwa dalam setiap perilakunya manusia mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu teori tersebut adalah teori kepuasan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Salah satunya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode Student Satisfaction Inventory (SSI).

Konsep Student Satisfaction Inventory (SSI) (Elliott and Heally, 2001) merupakan instrument unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (satisfaction) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (importance) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya.

Sebagai contoh, suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (importance) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangkan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut. Oleh karena itu, mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mereka yang mereka alami dan harapkan harus terus dilakukan oleh Universitas, Sekolah Tinggi, Institut sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Yang Digunakan**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Malhotra (2005:93) penelitian deskriptif adalah satu jenis riset konklusif yang mempunyai tujuan utama menguraikan sesuatu, biasanya karakteristik atau fungsi pasar. Dapat juga bertujuan untuk mengetahui gambaran umum tentang masalah yang dihadapi dan menarik kesimpulan atas fakta – fakta yang ada setelah dihubungkan dengan teori yang relevan.

Dalam penelitian ini penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan tutorial online yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Sedangkan penelitian verifikatif digunakan untuk meneliti hubungan variabel *independent* dan variabel *dependent* yaitu hubungan antara kualitas layanan tutorial online dengan kepuasan mahasiswa

### 3.2 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi variasi perubahan variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas layanan tutorial online yang diberi simbol X. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang diamati variasinya sebagai hasil yang dipradugakan berasal dari variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa, untuk selanjutnya diberi simbol Y.

Operasionalisasi variabel dan pengukuran variabel disarikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3.1: Operasionalisasi Variabel**

Variabel/ Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas layanan online	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan akses</li> <li>2. Desain web</li> <li>3. Fitur tuton</li> <li>4. Daya tarik fitur Tuton</li> <li>5. Sensasi mengikuti tuton</li> <li>6. Kemudahan dalam menggunakan fitur tuton</li> <li>7. Kenyamanan</li> <li>8. Proses pembelajaran</li> <li>9. Inisiasi yang diberikan</li> <li>10. Tingkat kemanfaatan Inisiasi</li> <li>11. Tugas Tuton yang diberikan</li> <li>12. Feed back dari tutor tuton</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat Kemudahan akses</li> <li>2. Tingkat Desain web</li> <li>3. Tingkat Fitur tuton</li> <li>4. Tingkat Daya tarik fitur Tuorial online</li> <li>5. Tingkat Sensasi</li> <li>6. Tingkat Kemudahan dalam menggunakan fitur tuton</li> <li>7. Tingkat Kenyamanan</li> <li>8. Tingkat Proses pembelajaran</li> <li>9. Tingkat Inisiasi yang diberikan</li> <li>10. Tingkat kemanfaatan Inisiasi</li> <li>11. Tingkat Tugas Tuton yang diberikan</li> <li>12. Tingkat Feed back dari tutor tuton</li> </ol>	ordinal
Kepuasan Mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan mahasiswa mengenai kualitas layan tutorial online</li> <li>2. Kepuasan mahasiswa mengenai UT online</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat Kepuasan mahasiswa mengenai kualitas layan tutorial online</li> <li>2. Tingkat Kepuasan mahasiswa mengenai UT online</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Ordinal.</li> <li>2.Ordinal.</li> <li>3.Ordinal.</li> </ol>

	3. kualitas layanan tutorial online sesuai ekspektasi yang diharapkan	3. Tingkat kualitas layanan tutorial online sesuai ekspektasi yang diharapkan	
--	---	---	--

**Sumber: Data sekunder, diolah.**

### 3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti dengan melakukan survei. Menurut Malhotra (2005: 196) metode survei adalah kuisioner terstruktur yang diberikan ke responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik. Sedangkan data sekunder menurut Aaker, Kumar dan Day (2004: 106) adalah data yang dikumpulkan oleh orang atau perantara untuk tujuan lebih dari sekedar pemecahan suatu masalah..

Metode untuk pengambilan sampel menggunakan metode sampel probabilitas dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode ini dapat berupa *random sampling*, *cluster sampling*, *systematic sampling* dan *stratified sampling*. Penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan sampel secara bertingkat (*stratified sampling*) yaitu penarikan sampel dari populasi yang sebelumnya telah dibagi – bagi dalam masing – masing kelompok strata yang relatif lebih homogen (Cooper dan Schindler, 2006: 129).

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2006:72). Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006:73).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah mahasiswa yang terdaftar di UPBJJ UT bandung sampai dengan masa registrasi 2014.1 yaitu sebanyak 31.658 orang.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi unit pengamatan sebuah penelitian (Umi Narimawati, 2008 : 73). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara *simple random sampling* (bagian dari probability sampling). Dimana menurut Sugiyono (2007:57) , *simple random sampling* yaitu sederhana, karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Mengingat besarnya populasi, maka peneliti mengambil sampel 100 orang mahasiswa di wilayah UPBJJ UT Bandung untuk penelitian yang pernah memanfaatkan layanan tutorial online.

Ukuran sampel akan ditentukan berdasarkan metode pengukuran sampel yang dikemukakan oleh Slovin dengan rumus sebagai berikut:

Rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N (\epsilon)^2}$$

$$n = \frac{31.658}{1 + 31.658 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{31.658}{316,59} \quad n = 99,99684 \approx 100$$

Jadi, banyaknya sampel yang dipilih adalah 100 orang responden.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Berbagai teknik pengumpulan data yang diperlukan untuk memperoleh data dilapangan diantaranya adalah:

1. Penelitian lapangan, bertujuan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti melalui cara – cara berikut ini:
  - a. Melakukan observasi, yaitu mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengamati kondisi yang terjadi dilapangan secara langsung yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

- b. Melakukan wawancara dengan pihak – pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, agar dapat mengungkapkan fakta yang terjadi dilapangan.
- c. Menyebarkan kuisioner pada mahasiswa aktif yang memanfaatkan layanan tutorial online.

Sebelum dilakukan pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner, maka kuisioner dibuat terlebih dahulu dengan memperhatikan variabel – variabel yang digunakan dan konsepnya (Churchil, 1979). Berangkat dari konsep variabel ditentukan indikator – indikator untuk mengukur konsep tersebut. Neuman (2000) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan indikator dapat dilakukan dengan meminjam atau memodifikasi dari penelitian lain.

2. Studi kepustakaan, dengan cara membaca, mendalami dan menelaah literatur yang bersumber dari jurnal, buku teks dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **3.5 Skala Pengukuran**

Skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala ordinal. Menurut Malhotra (2005: 277) skala ordinal adalah skala rangking yang didalamnya angka diberikan ke objek untuk mengidentifikasi derajat relatif karakteristik objek.

Adapun tehnik penetapan skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (lima skala). Menurut Malhotra (2005:298) skala likert adalah skala yang digunakan secara luas untuk meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidak setujuan terhadap masing – masing dari serangkaian pernyataan mengenai objek stimulus. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Dimana indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Menurut Malhotra (2005:299) skala likert umumnya menggunakan skala 1 sampai 5.

### **3.6 Validitas dan Reliabilitas**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuisioner memerlukan alat ukur yang dapat mengukur keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid atau tidak dapat dipercaya maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Untuk itu, sesuai dengan standar pembuatan instrumen, bahwa sebelum instrumen digunakan sebagai alat uji penelitian maka harus diujicobakan terlebih dahulu kepada sekurang – kurangnya 30 orang responden dalam rangka untuk mengetahui tingkat keandalan atau kepercayaan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2006: 114). Untuk itu diperlukan pengujian berupa uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*).

### 3.7 Uji validitas

Uji validitas menunjukkan sejauhmana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur atau sejauhmana alat ukur yang digunakan mengenai sasaran (Singarimbun, 1991:124). Semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment peason*;

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

x = skor item

y = skor total

n = jumlah responden

Apabila  $r$  lebih besar atau sama dengan 0,30 maka item tersebut dinyatakan valid. Hal ini berarti instrumen penelitian tersebut memiliki derajat ketepatan dalam mengukur variabel penelitian dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Tetapi apabila  $r$  lebih kecil dari 0,30 maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis berikutnya atau instrumen tersebut dihilangkan dari pengukuran variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan menggunakan program SPSS dengan menelaah nilai *Correlated Item-Total Correlation*.

### 3.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Alat ukur dinyatakan andal apabila alat ukur tersebut mampu menghasilkan pengukuran keadaan atau kejadian secara konsisten (Sugiyama, 2008:88). Reliabilitas menyangkut tiga aspek penting yaitu; alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan dan dapat diramalkan (*predictability*) sehingga alat ukur tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya (Nazir, 2006:61).

Uji reliabilitas data penelitian ini menggunakan koefisien *Alpha Cronbach's* yang menggambarkan varians dari item – item sekaligus untuk mengevaluasi *internal consistency*. Nilai batas yang digunakan untuk derajat reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* (Sekaran, 2003: 204 – 206). Patokan yang umumnya telah diterima secara luas adalah bentuk indikator yang mendapat koefisien lebih besar dari 0,70 dinyatakan reliabel, walaupun angka tersebut bukanlah angka mati. Berikut ini merupakan standar penilaian yang digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas:

**Tabel 3.2**

**Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas**

No	Criteria	Reliability	Validity
1.	<i>Good</i>	0,80	0,50
2.	<i>Acceptable</i>	0,70	0,30



3.	<i>Marginal</i>	0,60	0,20
4.	<i>Poor</i>	0,50	0,10

Sumber: Barker et al (2002:70)

### 3.9 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.

Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data, digunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis verifikatif. Metode analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan.

Metode analisis deskriptif digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yang pertama dan kedua yaitu mengkaji tentang kualitas layanan tutorial online dan kepuasan mahasiswa. Analisis deskriptif dilakukan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik. Untuk itu dibuat kriteria pengklasifikasian yang mengacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Umar (2002:225) dimana rentang skor (RS) diperoleh dengan rumus:

Analisis deskriptif dilakukan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui tingkat perolehan nilai (skor) variabel dengan menentukan terlebih dahulu *range interval* pada kriteria dengan mengacu kepada rumus statistik sebagai berikut,

$$c = \frac{X_n - X_1}{K} \quad \text{Sumber: Supranto (2008:74)}$$

c= perkiraan besarnya (class width, class size, class length)

k= banyaknya kelas

$X_n$  = nilai observasi terbesar

$X_1$  = nilai observasi terkecil

Metode analisis verifikatif digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yang ketiga yaitu untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa dengan rancangan uji hipotesis :Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan pada Bab I maka rancangan hipotesis statistik akan diuji dan dianalisis dengan memperhatikan nilai koefisien determinansi total ( $R^2$ ) yang merupakan besarnya pengaruh variabel X terhadap Y. Yaitu:

Hipotesis penelitian , yaitu kualitas layanan tutorial online mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa hipotesisnya sebagai berikut :

$H_0$  = kualitas layanan tutorial online tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

$H_1$  = kualitas layanan tutorial online mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Untuk menguji keberartian koefisien dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yaitu dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiono (2008:250)

Keterangan:

t = distribusi student  
r = koefisien korelasi  
n = banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

1. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,95 atau dengan  $\alpha = 0,05$ , artinya kemungkinan dari hasil penarikan kesimpulan adalah benar

mempunyai probabilitas sebesar 95% atau toleransi kesalahan (error) sebesar 5% dan derajat kebebasan  $df = n-k-1$

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Tutorial Online (X)**

Setelah dilakukan pengecekan terhadap kuesioner yang masuk dan dilakukan penghitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan jumlah skor, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Tutorial Online (X)**

Variabel	Item Pertanyaan	r-hitung	r-kritis	Keterangan
Kualitas layanan tutorial online (X)	Item 1	0.497	0,3	VALID
	Item 2	0.587	0,3	VALID
	Item 3	0.616	0,3	VALID
	Item 4	0.729	0,3	VALID
	Item 5	0.364	0,3	VALID
	Item 6	0.482	0,3	VALID
	Item 7	0.591	0,3	VALID
	Item 8	0.625	0,3	VALID
	Item 9	0.823	0,3	VALID
	Item 10	0.697	0,3	VALID
	Item 11	0.579	0,3	VALID
	Item 12	0.388	0,3	VALID

Berdasarkan tabel di atas, maka kuesioner tentang kualitas layanan tutorial online yang terdiri dari 12 item pertanyaan, semua pernyataan yang dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r_{kritis}$  yaitu 0,3. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh *option* jawaban dari responden dinyatakan valid, artinya bahwaseluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah cukup tepat untuk mengukur kualitas layanan tutorial online

#### 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Setelah dilakukan pengecekan terhadap kuesioner yang masuk dan dilakukan penghitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan jumlah skor, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Variabel	Item Pertanyaan	r-hitung	r-kritis	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Item 1	0.851	0,3	VALID
	Item 2	0.775	0,3	VALID
	Item 3	0.763	0,3	VALID

Berdasarkan tabel di atas, maka kuesioner tentang kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 3 item pertanyaan, semua pernyataan yang dinyatakan valid

karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r_{kritis}$  yaitu 0,3. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh *option* jawaban dari responden dinyatakan valid, artinya bahwaseluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah cukup tepat untuk mengukur kualitas layanan tutorial online.

### 4.3 Uji Reliabilitas Kuesioner

Penghitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20 *for windows*. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	r-kritis	Keterangan
X	0.874	0,7	Reliabel
Y	0.896	0,7	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas didapat nilai *Cronbach's Alpha* untuk nilai koefisien reliabilitas instrumen penelitian berada di atas nilai kritis 0,7, artinya hasil tersebut menunjukkan memiliki nilai *CronbachAlpha* lebih besar dari 0,7 yang berarti bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Karena uji validitas dan uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh variabel valid dan reliabel maka artinya instrumen (kuesioner) yang digunakan valid dan reliabel

## 4.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran/deskripsi mengenai tanggapan dari responden mengenai Kualitas layanan tutorial online sebagai variabel *independent* dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel *dependent*.

### 4.4.1 Kualitas Layanan Tutorial Online

Kualitas layanan tutorial online diukur oleh 12 item pertanyaan Berikut ini adalah hasil penelitian dari 12 item pertanyaan yang diajukan untuk mengukur variabel Kualitas layanan tutorial online.

**Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai kemudahan akses**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Sulit	1	0
Sulit	2	12
Cukup Mudah	3	25
Mudah	4	57
Sangat Mudah	5	6
Rata-Rata	3,57	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah layanan tutorial online UT di UT – online mudah diakses ? mayoritas responden menyatakan mudah . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,57.

**Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Desain Web Tutorial Online UT**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Menarik	1	0
Tidak Menarik	2	12
Cukup Menarik	3	27
Menarik	4	55
Sangat Menarik	5	6
Rata-Rata	3,55	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Bagaimana desain web tutorial online UT ? mayoritas responden menyatakan menarik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,55.

**Tabel 4.3. Tanggapan Responden Mengenai Fitur Tuton**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Menarik	1	2
Tidak Menarik	2	14
Cukup Menarik	3	28
Menarik	4	49
Sangat Menarik	5	7
Rata-Rata	3,42	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Bagaimanakah fitur – fitur tutorial online di UT online ? mayoritas responden menyatakan menarik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,42.

**Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik Fitur Tuton**

<b>Tanggapan</b>	<b>Derajat</b>	<b>Frekuensi</b>
Sangat Tidak Memiliki	1	2
Tidak Memiliki	2	16
Cukup Memiliki	3	26
Setuju	4	50
Sangat Memiliki	5	6
Rata-Rata	3,42	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah fitur – fitur layanan tutorial online UT memiliki daya tarik bagi anda untuk mengikuti kegiatan tutorial online? mayoritas responden menyatakan memiliki daya tarik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,42.

**Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Sensasi**

<b>Tanggapan</b>	<b>Derajat</b>	<b>Frekuensi</b>
Sangat Tidak Memiliki	1	1
Tidak Memiliki	2	14
Cukup Memiliki	3	19
Memiliki	4	64
Sangat Memiliki	5	2
Rata-Rata	3,52	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah layanan tutorial online UT memiliki sensasi bagi anda untuk mengikuti kegiatan tutorial online? mayoritas responden menyatakan memiliki. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,52.

**Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan dalam menggunakan fitur tuton**

<b>Tanggapan</b>	<b>Derajat</b>	<b>Frekuensi</b>
Sangat Sulit digunakan	1	1
Sulit digunakan	2	4
Cukup Mudah digunakan	3	13
Mudah digunakan	4	73
Sangat Mudah digunakan	5	9
Rata-Rata		3,85

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Bagaimanakah kemudahan dalam menggunakan fitur – fitur tutor pada saat mengikuti layanan tutor UT ? mayoritas responden menyatakan mudah digunakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,85.

**Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pembelajaran online di UT**

<b>Tanggapan</b>	<b>Derajat</b>	<b>Frekuensi</b>
Sangat Tidak Nyaman	1	0
Tidak Nyaman	2	9
Cukup Nyaman	3	25
Nyaman	4	59
Sangat Nyaman	5	7
Rata-Rata		3,64

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah layanan tutorial online UT sangat nyaman bagi anda dalam mengikuti pembelajaran secara online di UT ? mayoritas responden menyatakan nyaman. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,64

**Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Proses Pembelajaran**

<b>Tanggapan</b>	<b>Derajat</b>	<b>Frekuensi</b>
Sangat Tidak Baik	1	1
Tidak Baik	2	6
Cukup Baik	3	21
Baik	4	69
Sangat Baik	5	3



Rata-Rata	3,67
-----------	------

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Bagaimanakah proses pembelajaran tutorial online di UT ?" mayoritas responden menyatakan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,67.

**Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai Inisiasi Yang Diberikan**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Baik	1	0
Tidak Baik	2	10
Cukup Baik	3	16
Baik	4	65
Sangat Baik	5	9
Rata-Rata	3,73	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Bagaimanakah inisiasi yang diberikan oleh tutor pada kegiatan tutorial online di UT ?" mayoritas responden menyatakan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,73

**Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kemanfaatan Inisiasi**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Bermanfaat	1	0
Tidak Bermanfaat	2	6
Cukup Bermanfaat	3	24
Bermanfaat	4	64
Sangat Bermanfaat	5	6
Rata-Rata	3,70	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah inisiasi yang diberikan oleh tutor bermanfaat bagi anda dalam memahami matakuliah ?" mayoritas responden menyatakan bermanfaat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden

mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,70.

**Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai Tugas Tuton Yang Diberikan**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Bermanfaat	1	0
Tidak Bermanfaat	2	11
Cukup Bermanfaat	3	24
Bermanfaat	4	63
Sangat Bermanfaat	5	2
Rata-Rata	3,56	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah tugas – tugas yang diberikan oleh tutor bermanfaat bagi anda dalam memahami matakuliah ? mayoritas responden menyatakan bermanfaat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,56.

**Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai Feed Back Dari Tuton Tuton**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Baik	1	0
Tidak Baik	2	7
Cukup Baik	3	29
Baik	4	60
Sangat B	5	4
Rata-Rata	3,61	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Bagaimanakah feedback yang diberikan oleh tutor ketika anda aktif di forum diskusi ataupun dalam mengerjakan tugas? mayoritas responden menyatakan mudah . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,61.

Jawaban dari 12 pertanyaan tersebut kemudian di rekap dan ditampilkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Layanan Tutorial Online**

No	Item Pertanyaan	Persentase Jawaban	Mean Skor	Kriteria Skor
----	-----------------	--------------------	-----------	---------------

		1	2	3	4	5			
1	Kemudahan akses layanan tutorial online	0%	12%	25%	57%	6%	3,57	Baik	
2	Desain web tutorial online UT	0%	12%	27%	55%	6%	3,55	Baik	
3	fitur tuton di UT online	2%	14%	28%	49%	7%	3,45	Baik	
4	Daya tarik fitur tuton	2%	16%	26%	50%	6%	3,42	Baik	
5	Sensasi mengikuti mengikuti Tuton	1%	14%	19%	64%	2%	3,52	Baik	
6	Kemudahan dalam menggunakan fitur tuton	1%	4%	13%	73%	9%	3,85	Baik	
7	Kenyamanan Pembelajaran online	0%	9%	25%	59%	7%	3,64	Baik	
8	Proses pembelajaran	1%	6%	21%	69%	3%	3,67	Baik	
9	Inisiasi yang diberikan	0%	10%	16%	65%	9%	3,73	Baik	
10	Tingkat kemanfaatan Inisiasi	0%	6%	24%	64%	6%	3,7	Baik	
11	Tugas Tuton yang diberikan	0%	11%	24%	63%	2%	3,56	Baik	
12	Feed back dari tutor tuton	0%	7%	29%	60%	4%	3,61	Baik	
		<b>Rata - rata Skor</b>						3,61	Baik

Dari rekapitulasi jawaban mengenai kualitas layanan tutorial online dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas layanan tutorial online di UT berada pada kategori baik dengan nilai rata – rata skor 3,61.

#### 4.4.2 Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan mahasiswa mengenai layanan tutorial online diukur oleh 3 item pertanyaan Berikut ini adalah hasil penelitian dari 3 item pertanyaan yang diajukan untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa

**Tabel 4.14Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Mahasiswa Mengenai UT Online**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Puas	1	0
Tidak Puas	2	9
Cukup Puas	3	13
Puas	4	72
Sangat Puas	5	6
Rata-Rata	3,75	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan ”Apakah anda puas dengan layanan UT-online UT ? mayoritas responden menyatakan puas. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,75.

**Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Mahasiswa Mengenai Kualitas Layanan Tutorial Online**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Puas	1	0
Tidak Puas	2	4
Cukup Puas	3	16
Puas	4	70
Sangat Puas	5	10
Rata-Rata	3,86	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah anda puas dengan layanan tutorial online UT ? mayoritas responden menyatakan puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,86.

**Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Tutorial Online Sesuai Ekspektasi Yang Diharapkan**

Tanggapan	Derajat	Frekuensi
Sangat Tidak Sesuai	1	0
Tidak Sesuai	2	7
Cukup Sesuai	3	16
Sesuai	4	68
Sangat Sesuai	5	9
Rata-Rata	3,79	

Berdasarkan Tabel di atas dapat dideskripsikan pernyataan responden mengenai pertanyaan "Apakah kualitas layanan tutorial online UT sesuai dengan ekspektasi yang anda harapkan ? mayoritas responden menyatakan sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan responden mengenai pertanyaan tersebut dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,79

Jawaban dari pertanyaan – pertanyaan mengenai kepuasan mahasiswa tersebut kemudian di rekap dan ditampilkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Mahasiswa**

No	Item Pertanyaan	Persentase Jawaban					Mean Skor	Kriteria Skor
		1	2	3	4	5		

1	Kepuasan mahasiswa mengenai UT online	0%	9%	13%	72%	6%	3,75	Baik
2	Kepuasan mahasiswa mengenai kualitas layanan tutorial online	0%	4%	16%	70%	10%	3,86	Baik
3	kualitas layanan tutorial online sesuai ekspektasi yang diharapkan	0%	7%	16%	68%	9%	3,79	Baik
<b>Rata - rata Skor</b>							3,80	Baik

Dari rekapitulasi jawaban mengenai kualitas layanan tutorial online dapat disimpulkan bahwa Variabel kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik dengan nilai rata – rata skor 3,80.

#### 4.5 Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dan selanjutnya analisis penskalaan, maka dari data yang diperoleh tersebut akan dipergunakan untuk menganalisis dan menguji rumusan hipotesis penelitian yang belum bisa menjelaskan hubungan korelasi maupun hubungan pengaruh. Analisis data ini menggunakan *software SPSS 20.0*.

**Tabel 4.18 Model Summary<sup>b</sup>**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.704 <sup>a</sup>	.495	.490	1.19668

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,495 berarti bahwa 49,5 % variabelitas kepuasan mahasiswa dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam hal ini kualitas layanan tutorial online..

**Tabel 4.19 ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.660	1	137.660	96.129	.000 <sup>a</sup>
	Residual	140.340	98	1.432		
	Total	278.000	99			

Tabel 4.19 ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.660	1	137.660	96.129	.000 <sup>a</sup>
	Residual	140.340	98	1.432		
	Total	278.000	99			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai F hitung sebesar 96.129. Dimana kriteria penolakan  $H_0$ , jika : F Hitung lebih besar dari F tabel atau  $F_0 > F_{\alpha, 1, n-3}$ , dengan mengambil taraf signifikan  $\alpha$  sebesar 5%, maka dari tabel distribusi F di dapat nilai F tabel untuk  $F_{0,05,1,97} = 3.94$ . Dengan melihat nilai sig F yang sebesar 0.000 yang artinya  $\alpha$  lebih kecil dari 5 % masih menunjukkan signifikan.

Dikarenakan 96.129 lebih besar dari 3.94, dan sig F sebesar 0.000, maka  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan secara linier antara Kualitas layanan tutorial onlinen dengan kepuasan mahasiswa. Yang juga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa sebesar koefisien determinasinya ( $R^2$ ) = 0,495 atau 49,5 % atau ini juga dapat diartikan bahwa pengaruh variabel – variabel diluar model sangat besar yaitu  $1-R^2 = 0,505$  (error).

### **Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas layanan tutorial online pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Pengaruh Kualitas layanan tutorial online (X) terhadap Kepuasan mahasiswa (Y) perlu dilakukan pengujian statistik, maka hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho_{YX1} = 0$  Tidak terdapat pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online terhadap Kepuasan Mahasiswa

$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$  Terdapat pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kriteria uji : Tolak  $H_0$ , jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau  $t_0 > t_{tabel}$ , dengan derajat kebebasan =  $100-3-1$

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS hasilnya adalah sebagai berikut :

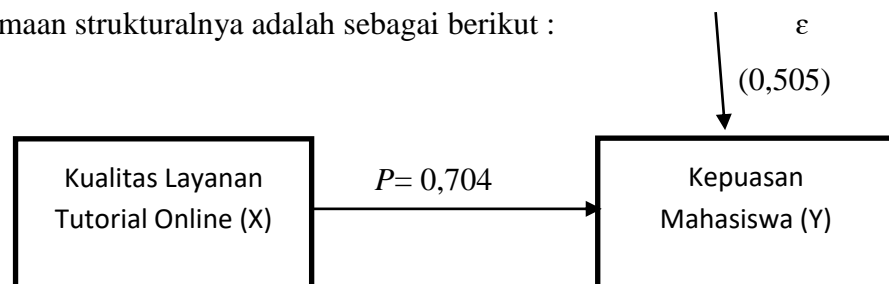
**Tabel 4.20 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.636	.801		4.540	.000
	X	.179	.018	.704	9.805	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil perhitungan SPSS, diperoleh nilai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,805 dengan mengambil taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 5%, maka nilai  $t_{tabel}$  atau  $t_{0,05}$  sebesar 1,661, sehingga dikarenakan  $t_{hitung}$  sebesar 9,805 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,661, maka  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan Tutorial Online terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,704

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dibuat dalam bentuk diagram jalur dan persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut :



Persamaan struktural :  $Y = 0,704X + \epsilon$

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini berusaha menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, diperoleh beberapa simpulan penting antara lain:

1. Hasil analisis deskriptif bahwa kualitas layanan tutorial online UT berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor 3,61. Hal ini mengisyaratkan bahwa sebagian besar atau mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa kualitas layanan tutorial online UT baik.
2. Hasil analisis deskriptif bahwa kepuasan mahasiswa mengenai layanan tutorial online UT berada dalam kategori baik dengan rata – rata skor 3,80. Hal ini mengisyaratkan bahwa sebagian mahasiswa atau mayoritas mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan tutorial online UT.
3. Hasil analisis statistik bahwa kualitas layanan tutorial online berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,704. , lalu dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan tutorial online, maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. terdapat pengaruh antara kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa sebesar koefisien determinasinya ( $R^2$ ) = 0,495 atau 49,5 % atau ini juga dapat diartikan bahwa pengaruh variabel – variabel diluar model sangat besar yaitu  $1-R^2 = 0,505$  (error).

#### **5.2 Saran**

Setelah mengamati dan mempelajari hasil penelitian yang diperoleh beberapa saran yang dapat diajukan adalah

1. Kualitas layanan tutorial online menunjukkan hasil yang baik akan tetapi tetap harus ditingkatkan sehingga kepuasan mahasiswa tetap terus naik dan mahasiswa akan terus menggunakan layanan tutorial online.



2. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel-variabel lain agar dapat terinventarisir berbagai variabel yang dapat mempengaruhi atau mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa mengenai layanan tutorial online dimana hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengaruh variabel – variabel diluar model sangat besar.

## DAFTAR PUSTAKA

Belawati, T. (2002). Perkembangan pemikiran tentang pendidikan terbuka dan jarak jauh. Dalam T. Belawati, dkk (eds), hal. 30-44. Jakarta: Universitas Terbuka

Elliot, Kevin M & Margaret A, Healy (2001). Key Factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4): 1-11

Kotler, Philip and Kevin Keller, (2009) *Manajemen Pemasaran*, Erlangga. Jakarta

Malhotra, Naresh K, 2005, *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan*, Terjemahan oleh : Ir. Soleh Rusyadi Maryam, MM, Edisi Keempat, Jilid 1 dan 2, PT. INDEKS, Jakarta

Panduan Pengembangan Perangkat Tutorial

Puspitasari, K.A. (2002). Layanan bantuan bagi mahasiswa Universitas Terbuka. Dalam T. Belawati, dkk (eds). *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, hal. 315-333. Jakarta: Universitas Terbuka

Rencana Strategis 2010 – 2021, Rencana Operasional 2010 - 2021 Universitas Terbuka

Suparman, A. & Zuhairi, A. (2009). *Pendidikan Jarak Jauh, Teori dan Praktek*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011) *Service, Quality, & Satisfaction*, Offset, Yogyakarta

Undang – Undang Republik Indonesia No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi melalui [www.kemendikbud.or.id](http://www.kemendikbud.or.id).

Universitas Terbuka. 2014. *Katalog Universitas Terbuka 2014*. Jakarta.

Universitas Terbuka : *Mencapai Visi melalui Good Corporate Governance*. (2011). Editor Utama Agus Joko Purwanto. Penerbit Universitas Terbuka

Universitas Terbuka. (2004a). Pedoman Umum Penyelenggaraan Tutorial.  
Jakarta: Universitas Terbuka

Universitas Terbuka. (2004b). Pedoman Penyelenggaraan Tutorial Online.  
Jakarta: Universitas Terbuka