

ABSTRAK

Semakin berkembangnya teknologi membuat banyak inovasi bermunculan. Termasuk di dunia pendidikan. Proses belajar yang biasanya harus duduk di ruang kelas saat ini mulai beralih pada pembelajaran secara *online*. Terlebih lagi setelah adanya pandemi Covid-19, membuat pembelajaran secara *online* ini semakin marak. Termasuk pada ranah Pendidikan Tinggi atau Universitas. Akan tetapi di balik kemudahan sistem pembelajaran *online*, ada berbagai tantangan yang harus dihadapi agar tetap dapat menjaga ataupun meningkatkan loyalitas Mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh beberapa faktor pada kualitas pembelajaran serta kepuasan dan loyalitas dari para mahasiswanya. Sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan informasi guna mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang ada.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu faktor kualitas pelayanan, kepuasan peserta, loyalitas peserta dan moderator *Perceived Value*. Hipotesis awal dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan, kepuasan peserta, loyalitas peserta dan moderator *Perceived Value* berpengaruh positif. Ini artinya variabel-variabel di atas harus menjadi konsentrasi pihak lembaga pendidikan dalam membuat inovasi dan perbaikan. Termasuk variabel moderasi yang akan digunakan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Data yang digunakan adalah data primer dari penyebaran kuesioner pada Mahasiswa MMPJJ. *Software* yang digunakan dalam mengolah datanya adalah Smart-PLS. Di akhir juga akan dilakukan analisis *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA) agar dapat menentukan prioritas pada perbaikan pelayanan. Penelitian ini berkontribusi pada aspek akademis sebagai penambahan wawasan dan rujukan dalam bidang manajemen operasi digital. Khususnya pada bidang pembelajaran *online*. Selain itu penelitian ini juga akan bermanfaat bagi pengelola lembaga pendidikan manapun. Karena variabel yang digunakan cukup umum dan nantinya bisa langsung disesuaikan dengan objek kasus di lembaga masing-masing.

Kata kunci : Evaluasi Kualitas, *E-Learning*, Kapasitas Pembelajaran, Loyalitas Mahasiswa, Proses Pembelajaran *Online*.