



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

***Pengaruh Pengalaman Kursus Online Terhadap Minat Mengikuti
Kursus Ulang di RAGI Baking Course and Consultancy Bandung***

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh

Cindy Angelita

2017320206

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

***Pengaruh Pengalaman Kursus Online Terhadap Minat Mengikuti
Kursus Ulang di RAGI Baking Course and Consultancy Bandung***

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh

Cindy Angelita

2017320206

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Cindy Angelita
Nomor Pokok : 2017320206
Judul : Pengaruh Pengalaman Kursus *Online* Terhadap Minat Mengikuti Kursus Ulang di RAGI *Baking Course and Consultancy* Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 14 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Sanerya Hendrawan, Ph.D


: _____

Sekretaris
Fransiska Anita Subari, SS., MM


: _____

Anggota
Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si..


: 21 Juli 2021

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Cindy Angelita

NPM : 2017320206

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Pengalaman Kursus *Online* Terhadap Minat Mengikuti Kursus
Ulang di RAGI *Baking Course and Consultancy* Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 10 Juli 2021



Cindy Angelita

ABSTRAK

Nama : Cindy Angelita

NPM : 2017320206

Judul : Pengaruh Pengalaman Kursus *Online* Terhadap Minat Mengikuti Kursus Ulang di RAGI Baking Course and Consultancy Bandung

Peraturan pemerintah menanggapi pandemi COVID-19 mempengaruhi banyak aspek dalam sektor bisnis. Aturan terkait menjaga jarak menjadi hambatan bagi kegiatan tertentu akan tetapi di sisi lain membuka peluang baru. *RAGI Baking Course and Consultancy* adalah salah satu bisnis yang menyesuaikan aktivitas bisnis karena aturan pemerintah. Sebelumnya, *RAGI Baking Course and Consultancy* berfokus dalam kursus *baking offline*, yang sekarang menjadi kursus *online*. Pengalaman yang didapatkan oleh peserta akan berbeda, tetapi hal menarik yang dapat diteliti ialah mengetahui apakah pengalaman mempengaruhi minat mengikuti kursus ulang.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden yang memiliki pengalaman mengikuti kursus *online* dari RAGI. Pengukuran kursus akan diukur melalui dimensi *teaching presence*, *cognitive presence* dan *social presence* sementara variabel minat mengikuti kursus ulang akan diukur melalui keinginan peserta untuk melakukan kursus kembali.

Hasil menunjukkan respon yang positif terhadap segala aspek dari pengalaman kursus dan minat mengikuti kursus ulang. Uji statistik menunjukkan bahwa pengalaman kursus online mempengaruhi minat mengikuti kursus ulang. Uji regresi memprediksi setiap kenaikan satu satuan pada pengalaman kursus akan terjadi peningkatan terhadap minat mengikuti kursus ulang pada 0,294.

Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berasal dari luar kota Bandung. Respon positif terhadap pengalaman kursus menunjukkan bahwa RAGI mampu untuk memberikan kursus secara *online*. Temuan ini menunjukkan peluang yang baik bagi RAGI untuk mempertahankan dan mengembangkan kursus *baking* secara *online*, meskipun kondisi memungkinkan mereka memberikan kursus secara offline.

Kata kunci : customer experience, online course, re-enrollment intention, RAGI Baking Course

ABSTRACT

Name : Cindy Angelita

Identification Number: 2017320206

Title : *The Influence of Online Course Experience and Re-enrollment Intention in RAGI Baking Course and Consultancy Bandung*

The government rules responding to the COVID-19 pandemic have affected many aspect of business sector. Rules related to physical distancing have been an obstacle for particular business activities yet it opens a new opportunity on the other hand. RAGI Baking Course and Consultation is one of the businesses that manages to adjust its business activities due to the government rules. RAGI previously focused on offline baking course, now delivers online baking course. The experience will certainly be different, therefore it is interesting to do a research to figure out whether the experience affects the re-enrollment intention.

In this research, a survey was conducted by distributing questionnaires to 100 respondent who has experience in taking the online course by RAGI. The consumer experience is measured by the dimensions of teaching presence, cognitive presence and social presence while the re-enrollment intention is measured by the willingness of the students to repurchase the course again.

The result shows positive responds to all aspects of experience and re-enrollment intention. The statistic tests shows that the Online Course Experience affects the Re-Enrollment Intention. The linear regression predicts that one increase in Online Course Experience will increase the Re-enrollment Intention at 0,294.

This research reveals that most of the participants are from out of Bandung. The positive responds towards the experience shows that RAGI is capable to deliver online baking course. The findings indicate a good opportunity for RAGI to maintain and develop its online baking course, even if the condition allows them to deliver offline baking course.

Keyword : customer experience, online course, re-enrollment intention, RAGI Baking Course and Consultancy

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul, “Pengaruh Pengalaman Kursus *Online* Terhadap Minat Kursus Ulang di RAGI *Baking Course and Consultancy*”. Dalam skripsi ini peneliti membahas pengaruh pengalaman peserta terhadap kursus *online* terhadap minat kursus ulang. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian skripsi ini ialah sebagai syarat dalam rangka menyelesaikan studi sebagai Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal tersebut disadari karena adanya keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti. Besar harapan peneliti, penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak pelajaran, motivasi dan bantuan berupa bimbingan yang berharga dari berbagai pihak baik dalam pelaksanaan maupun hingga penyusunan laporan skripsi.

Pada kesempatan ini, peneliti memberikan ucapan terima kasih atas doa dan dorongan yang diberikan oleh orang tua yang membantu peneliti memiliki semangat dan tekad untuk melanjutkan penelitian. Selanjutnya pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah turut berkontribusi dalam pembuatan skripsi ini diantaranya,

1. Ibu Fransiska Anita Subari, S.S., M.M., selaku dosen pembimbing tunggal skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan petunjuk dan saran kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
2. Kepada para dosen penguji, Bapak Sanerya Hendrawan, Ph.D dan Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., yang telah memberikan kritik dan saran untuk proses perbaikan skripsi.
3. Kepada Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
4. Kepada Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan persetujuan atas skripsi ini.
5. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen serta karyawan Program Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Politik, Universitas Katolik Parahyangan yang sudah memberikan waktu dan ilmu kepada peneliti selama masa pembelajaran di bangku perkuliahan/
6. Kepada Bapak Yohanes Adhijaya dan Ibu Risye Dwi Natalia selaku pemilik dan atasan saya yang bersedia memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian berlangsung.
7. Kepada Ci Veviendy, Ko Nanchhya dan Steven yang memberikan arahan dan semangat agar peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada seluruh rekan seperjuangan, Gloria, Syella, Tashia, Devi, Cecil, Thifal, Rif, Dea, Yohana, Elvan, Rebecca, Ellen, Jessy, Catherine yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.
9. Kepada tiga musketir, Kak Niken, Kak Dewi, Kak Naya yang telah memberikan semangat dan selalu menghibur peneliti.
10. Kepada sepupuku, Michelle yang senantiasa mengingatkan untuk terus semangat dan tidak menyerah dalam menyelesaikan penelitian.

Peneliti sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna sehingga peneliti membutuhkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar mampu menciptakan karya yang lebih baik lagi. Semoga Tuhan selalu melindungi dan menyertai pihak yang turut berkontribusi dalam penyelesaian ini. Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada setiap pihak yang terkait dan besar harapan agar skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Bandung, 10 Juli 2021

Peneliti,

Cindy Angelita

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 IDENTIFIKASI PERMASALAHAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	6
1.3 Tujuan penelitian	7
BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	8
2.1 Customer Experience	8
2.2 Dimensi dan indikator <i>Customer Experience</i> dari penelitian terdahulu.....	8
2.3 Minat untuk Mengikuti Kursus Ulang (<i>En-rollment Intention</i>)	13
2.4 Dimensi dan indikator <i>Repurchase Intention</i> dari penelitian terdahulu	14
2.5 Penelitian terdahulu	15
2.6 Hipotesis.....	16
2.7 Jenis dan Metode Penelitian	16
2.8 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	17
2.9 Model Penelitian.....	18
2.10 Populasi dan Sampel.....	19
2.10.1 Populasi.....	19
2.10.2 Sampel.....	19
2.10.3 Teknik <i>Sampling</i>	20
2.11 Operasionalisasi Variabel	20
2.12 Uji Validitas, Realibilitas, Normalitas	25
2.12.1 Uji Validitas	25
2.12.2 Uji Reliabilitas	25
2.12.3 Uji Normalitas.....	25
2.13 Uji Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji T	26
2.13.1 Uji Korelasi.....	26

2.13.2	Uji Koefisien Determinasi	26
2.13.3	Uji T	27
2.14	Uji Regresi Linear Sederhana	28
BAB 3	HASIL DAN TEMUAN	29
3.1	Hasil Penelitian	29
3.1.1	Profil Responden	29
3.1.2	Pernyataan Responden mengenai Pengalaman Kursus <i>Online</i>	32
3.1.3	Pernyataan Responden mengenai Minat Kursus Ulang	38
3.2	Hasil Observasi	40
3.3	Uji Validitas, Uji Realibilitas dan Uji Normalitas	42
3.3.1	Uji Validitas	42
3.3.2	Uji Reliabilitas	44
3.3.3	Uji Normalitas	46
3.4	Uji Korelasi, Uji T dan Uji Koefisien Determinasi	46
3.4.1	Uji Korelasi	46
3.4.2	Uji Koefisien Determinasi	47
3.4.3	Uji T	48
3.5	Uji Regresi Linear Sederhana	48
BAB 4	KESIMPULAN DAN SARAN	50
4.1	Kesimpulan	50
4.2	Rekomendasi	51
	LAMPIRAN	53
	DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1-1. Jumlah peserta kursus online selama 6 bulan	4
Tabel 1-2. Tabel jumlah peserta yang mengikuti kelas 1x dan lebih dari 1x.....	6
Tabel 2-1. Skala Likert dengan pernyataan positif	25
Tabel 3-1. Pengujian Jenis Kelamin Responden.....	29
Tabel 3-2. Pengujian Usia Responden	30
Tabel 3-3. Pengujian Kota Domisili Responden.....	30
Tabel 3-4. Pengujian Jumlah Kursus yang Diikuti Responden.....	31
Tabel 3-5. Pengujian Waktu Mengikuti Kursus Responden.....	32
Tabel 3-6. Hasil uji kuisisioner Pengalaman Kursus <i>Online</i> dimensi “ <i>Teaching Presence</i> ”	33
Tabel 3-7 Hasil uji kuisisioner Pengalaman Kursus <i>Online</i> dimensi “ <i>Cognitive Presence</i> ”	35
Tabel 3-8. Hasil uji kuisisioner Pengalaman Kursus <i>Online</i> dimensi “ <i>Social Presence</i> ”	37
Tabel 3-9. Hasil Uji Kuisisioner Minat Kursus Ulang	39
Tabel 3-10. Hasil Uji Validitas SPSS	43
Tabel 3-11. Hasil Uji Reliabilitas SPSS.....	45
Tabel 3-12. Hasil Uji Korelasi SPSS	46
Tabel 3-13. Hasil Uji T SPSS	48
Tabel 3-14. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	53
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner	60
Lampiran 3 : Tabel Induk Jawaban Kuesioner Dari Responden	68
Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas SPSS	78
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas SPSS	78
Lampiran 6: Hasil Uji Normalitas SPSS.....	79
Lampiran 7 : Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	79
Lampiran 8 : Uji T dan Uji Regresi Linear Sederhana	79
Lampiran 9 : <i>LIVE</i> Melalui “Zoom”.....	80
Lampiran 10 : Rekaman Video	80
Lampiran 11 : Grup Whatsapp Bersama Pengajar.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil preliminary research	2
Gambar 2. Hasil preliminary research	3
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas SPSS.....	46

BAB 1

IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

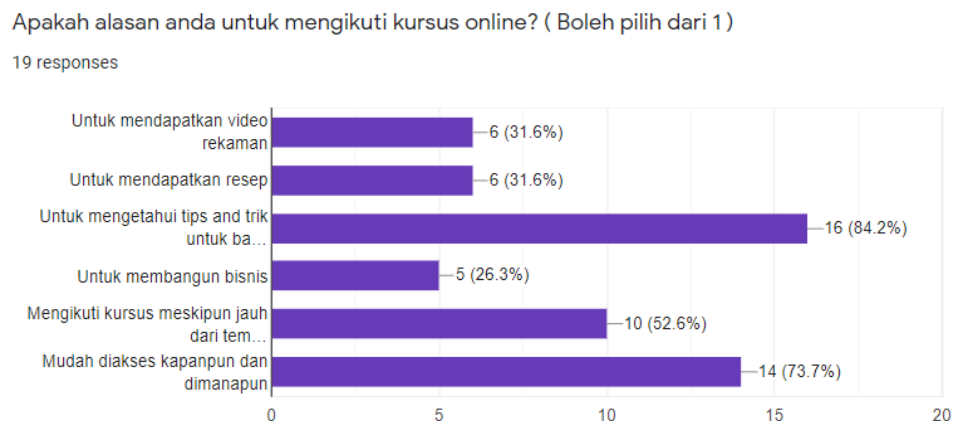
1.1 Latar Belakang

COVID-19 berdampak besar terhadap berbagai sektor baik secara nasional maupun internasional. Peraturan pemerintah untuk menanggapi pandemi COVID-19 mengenai pembatasan jarak sehingga terjadi keterbatasan aktivitas sehari-hari. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Pembatasan jumlah orang dalam setiap kegiatan publik sangat berdampak pada kebanyakan bidang usaha salah satunya usaha di bidang pelatihan. Kegiatan usaha pelatihan harus beralih dari metode tatap muka menjadi metode daring.

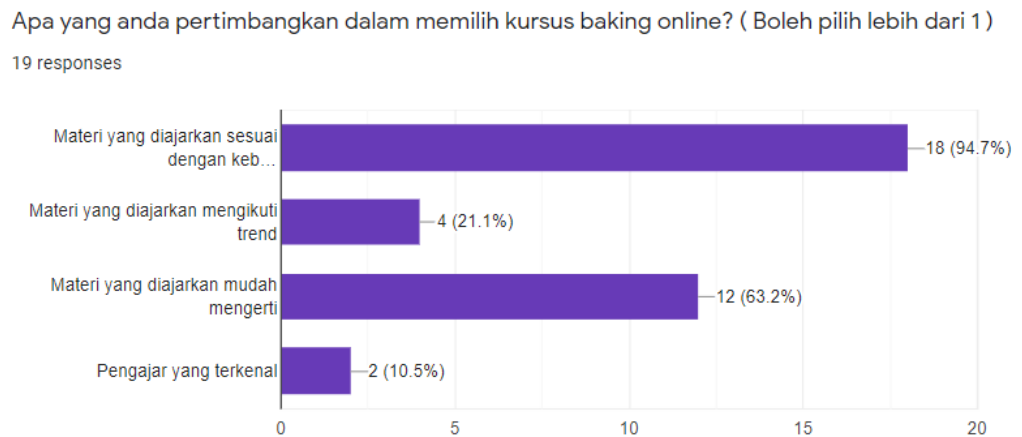
RAGI *Baking Course and Consultancy* merupakan salah satu bisnis pelatihan dan *training* yang bergerak dalam bidang *F&B* yang terkena dampak dari COVID-19. Sebelum munculnya COVID-19, RAGI *Baking Course and Consultancy* hanya menyediakan kursus secara *offline* atau yang disebut juga sebagai *hands-on course*, kelas privat untuk setiap murid, konsultasi untuk bisnis *F&B* dan mengadakan kursus secara *online* walaupun pada akhirnya tidak dilanjutkan karena sistem yang kurang memadai. Dengan munculnya pandemi COVID-19 di Indonesia, memaksa RAGI *Baking Course and Consultancy* untuk mengadakan kursus *online* untuk terus mendukung bisnis serta mendukung peraturan pemerintah dimana masyarakat beraktivitas dari rumah atau secara *online*, tak hanya itu keputusan untuk melakukan kursus *online* ini dibuat lantaran pengajar RAGI *Baking Course and*

Consultancy pernah mengajar di beberapa kota di luar Bandung seperti Bali, Jakarta, Balikpapan dan Medan sehingga sudah cukup memiliki target di luar Kota Bandung. Akhirnya RAGI *Baking Course and Consultancy* melaksanakan kembali kursus *online* yang sebelumnya sempat terhentikan.

Secara keseluruhan, pengalaman *baking course* secara *online* maupun *offline* memiliki metode dan pendekatan yang berbeda. Pengalaman *baking course* secara *offline* dimana peserta dapat berpartisipasi dalam pembuatan roti maupun kue yang dipandu langsung oleh pengajar sedangkan jika secara *online*, peserta diberikan beberapa pilihan untuk mengikuti pengajar yang mengajar atau menonton *live streaming* terlebih dahulu.



Gambar 1. Hasil preliminary research



Gambar 2. Hasil preliminary research

Dari hasil survey awal, dapat dilihat bahwa mayoritas konsumen mengikuti kursus online untuk mengetahui tips dan trik *baking* dan karena kursus *online* yang lebih mudah diakses kapanpun dan dimanapun. Selain itu, mayoritas peserta pun memilih materi yang mudah dimengerti dan sesuai dengan kebutuhan. Selama kursus *online*, RAGI *Baking Course and Consultancy* berusaha menghadirkan materi kelas yang dapat dilakukan oleh pemula maupun yang sudah berpengalaman dalam *baking*, materi yang diajarkan juga sesuai bagi peserta yang berencana untuk mendirikan usaha. Untuk memenuhi kebutuhan dari peserta, RAGI *Baking Course and Consultancy* menyediakan rekaman video yang dapat diunduh dan ditonton ulang oleh peserta sehingga dapat memudahkan peserta untuk mengikuti langkah dari pengajar.

Kursus *online* yang telah dijalankan sejak awal pandemi ternyata menambah minat peserta terutama dari wilayah luar Bandung. Sejak April 2020 sampai September 2020, terlihat adanya peningkatan dalam jumlah peserta. Peneliti

mengumpulkan data selama enam bulan yaitu pada bulan April sampai September 2020 sejak kursus *online* dimulai.

Bulan	Jumlah peserta yang mengikuti kursus <i>online</i>
April 2020	101 orang
Mei 2020	102 orang
Juni 2020	222 orang
Juli 2020	255 orang
Agustus 2020	341 orang
September 2020	332 orang

Tabel 1-1. Jumlah peserta kursus online selama 6 bulan

Pada tabel 1.1 dapat disimpulkan adanya peningkatan dalam total peserta yang mengikuti kelas online, namun *customer experience* dapat dipengaruhi oleh ketertarikan konsumen terhadap produk, jasa atau perusahaan itu sendiri yang menambah nilai. Pengalaman konsumen merupakan prioritas dalam strategi pemasaran karena dengan pengalaman konsumen akan menentukan kualitas yang diberikan oleh konsumen dan persaingan yang kompetitif. ((D.G, 2011) Pengalaman yang baik dapat menarik peserta untuk melakukan kursus kembali. Oleh karena itu, untuk memberikan pengalaman terbaik bagi setiap peserta, RAGI *Baking Course and Consultancy* menghadirkan kursus *online* dengan sistem *LIVE Streaming* dimana setiap peserta mengikuti proses pembuatan dari awal hingga akhir *baking*, rekaman video yang dapat ditonton ulang dan konsultasi secara gratis

bersama pengajar baik secara *personal* maupun melalui grup *Whatsapp* yang dibuat satu hari sebelum kursus dimulai. *RAGI Baking Course and Consultancy* tidak menyediakan paket untuk kursus sehingga peserta yang ingin mengikuti kursus dapat memilih kursus yang mau diikuti dan melihat jadwal melalui *Instagram* maupun *Website RAGI Baking Course and Consultancy* dimana setiap bulannya *RAGI Baking Course and Consultancy* menyediakan materi pengulangan dari bulan sebelumnya dan juga menu baru untuk bulan yang baru. Setelah itu, untuk pendaftaran dapat melalui *Website* maupun *Whatsapp RAGI Baking Course and Consultancy*.

Berikut tabel jumlah peserta yang mengikuti kelas 1 kali hingga lebih dari 1,

Bulan	Jumlah peserta yang mengikuti kelas 1 kali	Jumlah peserta yang mengikuti kelas lebih dari 1
April 2020	86 orang	15 orang
Mei 2020	94 orang	8 orang
Juni 2020	182 orang	40 orang
Juli 2020	205 orang	50 orang
Agustus 2020	277 orang	64 orang
September 2020	261 orang	71 orang

Tabel 1-2. Tabel jumlah peserta yang mengikuti kelas 1 kali dan lebih dari 1 kali.

Sumber: RAGI Baking Course and Consultancy

Berdasarkan tabel 1-2, peserta dikatakan mengikuti kursus hanya 1 kali bila hanya mengikuti 1 jenis menu dan dikatakan mengikuti lebih dari 1 kali bila mengikuti kelas dengan menu yang berbeda pada bulan tersebut. Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada bulan Mei tahun 2020 terjadi penurunan sebanyak 7 peserta sedangkan untuk bulan Juni 2020 hingga September 2020 terjadi peningkatan jumlah peserta yang mengikuti kursus *online* lebih dari 1 kali yaitu sebesar 10 – 11 peserta. Berdasarkan uraian di atas, untuk menjawab apa pengaruh dari pengalaman peserta terhadap minat kursus ulang dengan judul, “Pengaruh Pengalaman Kursus *Online* terhadap Keinginan Mengikuti Kursus Ulang di RAGI *Baking Course and Consultancy* Bandung”.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Melihat adanya ketertarikan terhadap kursus *online* dan terjadinya kenaikan jumlah peserta sejak dijalankannya kursus *online*. Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan maka muncul identifikasi permasalahan sebagai berikut,

1. Bagaimanakah pengalaman peserta dalam kursus *online* yang diadakan oleh RAGI Baking Course?
2. Apakah pengalaman peserta kursus *online* berpengaruh terhadap keinginan untuk mengikuti kembali kursus *online* yang diadakan oleh RAGI *Baking Course and Consultancy*?

1.3 Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengalaman peserta dalam kursus *online* pada RAGI *Baking Course and Consultancy*.
- b. Untuk mengetahui apakah pengalaman kursus *online* berpengaruh terhadap keinginan untuk mengikuti kembali kursus *online*.