

KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PESERTA KURSUS LKP PRAMIDIA BANDUNG

Jentot Tugiyono¹⁾, Suharyanto²⁾

Sistem Informasi, Universitas Kebangsaan¹⁾, Teknik Industri, Universitas Kebangsaan²⁾

Email: jentot.1212@gmail.com¹⁾, yanto.syanto@gmail.com²⁾

Abstrak

Lembaga Pendidikan Non-formal (Kursus) selama ini keberadaannya berkembang sesuai dengan perkembangan kebutuhan akan keterampilan tambahan yang diperlukan oleh lulusan pendidikan formal. Jenis program yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat berupa keterampilan komputer dan akuntansi, jumlahnya pun bertambah akhir-akhir ini. Bagi pihak manajemen pengelola LKP selalu berusaha memberikan program kursusnya yang dapat memberikan kepuasan dan materi yang sesuai dengan kebutuhan peserta. Pada umumnya peserta akan merasa puas jika kebutuhan program pelatihan/kursusnya yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu juga akan memuaskan jika peralatan tidak tertinggal dan instruktur nya menguasai program dan familiar dengan peserta. Artikel ini merupakan hasil penelitian kualitas pelayanan program pelatihan/kursus yang ditawarkan oleh LKP Pramidia Bandung dan implikasinya terhadap kepuasan peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung. Untuk menganalisis hubungan variabel-variabel penelitian digunakan secara analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi (kehandalan, kepekaan, jaminan, empati dan bukti fisik) serta variabel terikatnya adalah kepuasan peserta kursus/pelatihan. Data terkumpul sebanyak 55 buah berasal dari peserta kursus/pelatihan. Hubungan antar variabel-variabel penelitian digunakan regresi linier sederhana. Hasil yang diperoleh menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan peserta kursus/pelatihan sebesar 64,3% serta 35,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Model formulasi hubungan persamaan liniernya yang terbentuk adalah $Y=0,841X+0,674$, dimana Y: kepuasan peserta kursus/pelatihan dan X: kualitas pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan peserta, dimensi kualitas pelayanan

Abstract

The Nonformal Education institutions (Courses) recently it's existancy developed according to the needs of alumny of formal education institutions.. The kind of course which needed are computer skill and finance (accounting) and the quantity is increasing high in recent years. The management of course instituions (LKP) always gives service quality and trying to give the satisfaction through it to their students. Generally, the students feels satisfy when their need about training material accords to their needs, equipments used is always updates and the trainers are skilled and familiar to the students. This article discuss about of result of research about service quality of LKP Pramidia Bandung and the impacts to students satisfaction. The methods used is descriptive analysis and qualitative approach. The interrelation among variables analysed using linier regression model, and independent variables determind are the five service quality dimension (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) dimensions, and the dependent variable is satisfactions of LKP students. The data of 55 collected randomly from questionnaires spread from student of course/training. The result of research shows that the service quality signicantly satisfies LKP students about 64,3%, and 35,7% caused by other variables. The linier equation model formulated is $Y=0,841X+0,674$, which Y: students' satisfaction and X: service quality of LKP Pramidia.

Keywords: service quality, students' satisfaction, service quality dimensions

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan lulusan pendidikan formal dari tingkat pendidikan menengah dan tinggi, dalam periode saat ini belum memuaskan bagi sebagian masyarakat, terbukti masih banyaknya lulusan pendidikan formal yang mencari keterampilan

tambahan lain di luar sekolah mereka. Semakin tingginya tingkat persaingan dalam mencari lapangan kerja, semakin bertambahnya berbagai keterampilan yang siap guna, memberikan dampak terhadap perkembangan lembaga pendidikan non-formal berupa lembaga pelatihan/kursus. Masyarakat mulai sadar dan tidak begitu

memperhitungkan biaya pelatihan atau kursus yang dibutuhkan mereka untuk mendukung kemampuan mereka dalam mencari pekerjaan, maupun untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan perkembangan berbagai peralatan maupun perangkat lunak computer dan akuntansi (keuangan) dalam dunia kerja. Bagi calon pencari kerja hal ini bisa menimbulkan kerugian lepasnya peluang kerja dan bagi pekerja lama adalah hilangnya kesempatan promosi jika mereka tidak memiliki kemampuan kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan tempat kerja mereka atau kesempatan baik lainnya.

Dengan demikian kesadaran masyarakat terhadap program kursus atau pelatihan semakin lama semakin meningkat. Selanjutnya dalam jangka panjang menimbulkan peluang bagi institusi kursus untuk mengembangkan program-program pelatihan/kursusnya, baik secara jumlah (kapasitas) maupun jenis program pelatihan yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU No. 20 tahun 2003), pada bagian pertimbangan disebutkan bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Dalam undang-undang ini juga disebutkan tentang jalur pendidikan. Jalur pendidikan yang dapat ditempuh oleh masyarakat ada tiga jalur, yaitu jalur pendidikan formal, jalur pendidikan nonformal dan jalur pendidikan informal. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Sesuai dengan rumusan dalam undang-undang sistem pendidikan nasional, lembaga kursus dapat menerima peserta dari berbagai kalangan dan usia. Lembaga pelatihan termasuk dalam lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh masyarakat dengan materi yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta. Dalam pasal 26 disebutkan:

- 1) Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan

formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.

- 2) Pendidikan nonformal berfungsi mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional.
- 3) Satuan pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan majelis taklim, serta satuan pendidikan yang sejenis.
- 4) Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Dalam perkembangan selanjutnya lembaga pelatihan/kursus juga diwajibkan mengikuti standar nasional, dimana setiap lembaga wajib mengikuti proses akreditasi, dengan beberapa standar yang dinilai apakah sesuai dengan standar nasional atau tidak. Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan. Dalam proses pengembangan standar nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh suatu badan standardisasi, penjaminan, dan pengendalian mutu pendidikan. Selanjutnya dalam pasal 45 disebutkan bahwa: Setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik.

Sampai saat ini jumlah lembaga kursus/pelatihan sampai tanggal 4 Agustus 2018 di Indonesia mencapai 16.935 buah. Sedangkan di Jawa Barat mencapai 2781 buah atau 14,02% dari seluruh Indonesia. Juga terdapat 4041 program (13,92%). Data lainnya untuk klasifikasi LKP terakreditasi dan tidak terakreditasi menunjukkan tahun 2017 sebanyak 411 satuan pendidikan terakreditasi. Adapun untuk jenis kursus yang terbanyak adalah kursus computer (6057 buah), baha Inggris (4728 buah) dan menjahit 3283 buah (Dit Pembina. Kursus dan Pelatihan, 2018). Sehubungan dengan pembahasan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kepuasan peserta

pelatihan/kursus dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola LKP Pramidia, teori-teori yang terkait adalah: konsep kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan peserta. Terkait dengan konsep kualitas sudah berkembang lama, khusus kualitas produk berkembang pada jaman abad ke-18 atau jaman revolusi industri. Konsep kualitas pelayanan jasa (*service quality*) berkembang pada abad ke-20 sejak berkembangnya industri jasa. Pendapat Barry Render dan Jay Heizer, menyatakan bahwa perusahaan harus bisa membangun sistem manajemen kualitas total yang mampu mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan (Render & Heizer, 2008). Definisi jasa sendiri menurut pendapat Kottler dan Keller adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan adanya perpindahan kepemilikan (Kottler dan Keller, 2006).



Gambar 1. Bagan organisasi

Konsep kualitas pelayanan jasa, dikenal sebagai *Servqual (service quality)* dikembangkan oleh ilmuwan Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1980-an. Seiring dengan perkembangan yang terjadi dalam industri jasa yang pesat saat ini, konsep kualitas pelayanan banyak diterapkan pada berbagai bisnis bidang jasa, misalnya pelayanan transportasi, pelayanan rumah sakit, pelayanan apotek, pelayanan hotel, restoran dan akomodasi lain, perdagangan dan retail, jasa keuangan dan perbankan, jasa telekomunikasi, dan juga terakhir diterapkan juga pada jasa pendidikan dan bisnis *online*. Konsep kualitas pelayanan, terdiri dari dimensi yang mendasari adanya pelayanan yang sering disebut dengan lima dimensi pelayanan. Dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan pertama adalah dimensi/aspek kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk menunjukkan layanan yang dijanjikan secara tepat. Kedua adalah dimensi atau aspek kepekaan (*responsiveness*): aspek kemauan membantu pelanggan dalam memenuhi layanan yang dijanjikan. Ketiga dimensi/aspek jaminan (*assurance*): yaitu pengetahuan atas hak-hak pelanggan dan kemampuannya untuk

menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Keempat adalah dimensi/aspek empati (*emphaty*): yaitu sikap untuk memberi perhatian dan memelihara secara individual yang diberikan kepada pelanggan. Kelima dimensi/aspek bukti fisik (*tangibles*): adalah berupa penampilan atas berbagai fasilitas fisik, peralatan, personil dan lain-lain. Kelima dimensi/aspek kualitas pelayanan (kehandalan, kepekaan, jaminan, empati dan bukti fisik) tersebut tadi, dalam prakteknya bisa kolaborasi dengan aspek ariabel lainnya, misalnya variabel harga, kualitas produk atau yang lainnya, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perbedaan atau kesenjangan antara harapan pelanggan dan penilaian atau persepsi pelanggan (disebut kinerja kualitas pelayanan), sering diperhatikan oleh pengelola perusahaan terhadap konsumennya (Zeithaml, 2006). Faktor penentu utama kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner (1996). adalah faktor persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diterimanya.

Beberapa penelitian sebelumnya atas kualitas pelayanan dalam jasa pendidikan, misalnya penelitian Suharyanto (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan mahasiswa universitas X Bandung. Walaupun secara individual pengaruhnya lemah, namun secara simultan dengan harga memberikan pengaruh cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian lain oleh Ruri Puspita Sari dan Bambang Budi Wiyono (2013) memberikan hasil adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua. Penelitian Putri (2018) juga menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.

Dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta kursus/pelatihan pada Lembaga LKP Pramidia Bandung.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan paparan dalam latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan peserta pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung.
2. Bagaimana kepuasan yang dirasakan peserta pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan peserta pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan peserta pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung.
2. Mengetahui kepuasan yang dirasakan peserta pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan peserta pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:
5. Memberikan gambaran umum kepuasan peserta pelatihan/kursus atas pelayanan yang telah diberikan oleh LKP Pramidia Bandung.
6. Mendukung usaha-usaha peningkatan jumlah peserta pelatihan/kursus di LKP Pramidia Bandung.
7. Dalam jangka panjang dapat membantu rencana program pengembangan LKP Pramidia Bandung, dalam usaha-usaha peningkatan kualitas pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

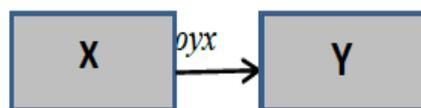
Populasi dan Sampel

Penelitian ini adalah untuk membahas tingkat kepuasan peserta kursus/pelatihan yang disebabkan oleh diterapkannya kualitas pelayanan ini bersifat deskriptif kualitatif. Yang digunakan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah siswa peserta kursus/pelatihan computer LKP Pramidia Bandung. Kuesioner disebar pada bulan Juli-Desember 2019, dengan metode penyebaran acak sederhana (*simple random sampling*), kuesioner yang disebar sebanyak 55 buah. Untuk menguji data yang sudah terkumpul, kemudian dilakukan uji kecukupan data, uji reliabilitas dengan koefisien *ronbach Alpha*, serta pengujian validitas dengan koefisien *Pearson product moment* (Riduwan-Sunarto, 2015).

Operasionalisasi variabel

Untuk mengoperasionalkan variabel penelitian, ditentukan variabel independen (variabel bebas) berupa kualitas pelayanan berupa semua bentuk aktivitas yang termasuk ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Parasuraman, yaitu: kehandalan (*reliability*), kepekaan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Variabel dependen (variabel terikat) berupa

kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) dari peserta kursus yang merupakan kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung. Dimensi kualitas pelayanan yang dinilai oleh peserta ini lalu dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) yang diharapkan peserta. Gambar relasi antara antara variabel penelitian (bebas dan terikat) bisa dilihat pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 2. Relasi antar variabel penelitian

Keterangan:

X: variabel bebas → kualitas pelayanan dari LKP Pramidia Bandung

Y: variabel terikat → kepuasan yang dirasakan oleh peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung
 pyx: pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung.

pyx: pengaruh kepuasan peserta kursus/pelatihan akibat kualitas pelayanan LKP Pramidia.

Tabel 1. Nilai jawaban kuesioner

Nilai Kinerja Kualitas Pelayanan		Harapan Kualitas Pelayanan	
Pilihan	Makna	Pilihan	Makna
5	Sangat baik	5	Sangat penting
4	Baik	4	Penting
3	Cukup	3	Cukup
2	Tidak baik	2	Tidak penting
1	Sangat tidak baik	1	Sangat tidak penting

Model hubungan (relasi) antar variabel kualitas pelayanan dan kepuasan akan dimodelkan dalam model persamaan linier, yang secara umum berbentuk $Y=aX+b$. Sedangkan alternatif jawaban kuesioner yang digunakan dalam penelitian, menggunakan skala Likert, terdiri dari lima pilihan jawaban.

Tabel 2. Operasionalisasi variabel penelitian

Definisi operasional Kualitas pelayanan jasa LKP Bandung: Nilai gabungan dari berbagai hal (faktor-faktor) yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta kursus/pelatihan, dimana penilaian didasarkan atas pelayanan yang diterima oleh peserta kursus/pelatihan. Faktor yang dinilai terdiri dari kehandalan (<i>reliability</i>), kepekaan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), peralatan yang terlihat (<i>tangibles</i>) dari semua peralatan, sarana dan prasarana dan instruktur pelatihan/kursus yang ada di LKP Pramidia.	
Variabel bebas Pertanyaan dalam kuesioner	
Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Instruktur pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung memberikan pelatihan/kursus sesuai standar program.
	2. Instruktur LKP Pramidia Bandung tidak tergantung kepada pihak lain saat mengajar peserta kursus/pelatihan.
	3. LKP Pramidia memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan peserta kursus/pelatihan.
	4. LKP Pramidia dapat memberikan pelatihan secara tepat waktu.
	5. Pelatihan/kursus yang diberikan berisi materi yang sesuai dengan standar mutu pelatihan/kursus.
	6. Instruktur LKP Pramidia memiliki kompetensi/keahlian yang tepat.
Dimensi kepekaan (<i>responsiveness</i>)	7. Petugas dan instruktur memberikan pelayanan secara cepat.
	8. Petugas dan instruktur sigap dalam membantu peserta yang memerlukan bantuan.
	9. Keluhan-keluhan atau peserta pelatihan/kursus dengan segera ditanggapi.
	10. Jika terjadi masalah atau trouble pada saat berlangsungnya pelatihan/kursus, petugas atau instruktur segera bertindak sesuai kebutuhan.
Dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	11. Pelayanan yang diberikan oleh LKP Pramidia dirasakan meyakinkan peserta.
	12. Peserta pelatihan/kursus pasti menerima pelayanan sesuai ketentuan (standar) LKP Pramidia Bandung dan lembaga sejenis.
	13. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan materi pelatihan secara hati-hati, tekun dan teliti.
	14. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan jawaban pertanyaan/menjelaskan dengan baik kepada peserta kursus/pelatihan
	15. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan jaminan keamanan atas pelayanan kursus/pelatihan yang diberikan kepada peserta.
	16. Durasi (lama waktu) pelatihan/kursus sesuai kebutuhan peserta.
Dimensi empati (<i>empathy</i>)	17. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung penuh perhatian terhadap semua peserta kursus/pelatihan.
	18. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung berperilaku baik saat melatih kursus/pelatihan.
	19. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan kesan mendalam pada peserta kursus/pelatihan.
	20. Kebutuhan-kebutuhan dan keperluan peserta kursus/pelatihan sangat diperhatikan oleh petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung.
	21. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung berperilaku sopan dan sabar saat bekerja.
Dimensi fasilitas yang terlihat (<i>tangibles</i>)	22. Fasilitas dan peralatan kursus/pelatihan yang digunakan dalam kondisi baik.
	23. Fasilitas dan peralatan kursus/pelatihan yang dimiliki LKP Pramidia Bandung tidak ketinggalan jaman (<i>up-todate</i>).
	24. Fasilitas dan peralatan LKP Pramidia Bandung yang digunakan terlihat meyakinkan.
	25. Jumlah Fasilitas dan peralatan LKP Pramidia Bandung yang dimiliki mencukupi.
	26. Ruang belajar yang ada dirasakan nyaman, baik dan bersih.
	27. Ruang tunggu serta ruangan lainnya baik, nyaman, dan bersih
	28. Pendapat peserta atas manfaat kursus/pelatihan yang telah diberikan oleh LKP Pramidia.
Kepuasan peserta kursus/pelatihan (<i>satisfaction</i>): Tanggapan dari peserta kursus/pelatihan atas dimensi/aspek-aspek variabel kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh LKP Pramidia Bandung kepada peserta dan dirasakan langsung akibatnya oleh peserta kursus/pelatihan.	
	29. Peserta akan menggunakan lagi jasa kursus/pelatihan LKP Pramidia pada waktu mendatang.
	30. Akan selalu memberikan input/saran atau masukan demi kemajuan dan perbaikan LKP Pramidia Bandung.
	31. Akan memberikan saran atau rekomendasi kepada teman, saudara atau orang lain untuk mengikuti kursus/pelatihan di LKP Pramidia Bandung.

Sumber: data diolah

Hipotesis Penelitian

Relasi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan peserta LKP Pramidia Bandung dirumuskan dengan model regresi linier sederhana (*simple linier regression*) yang berbentuk umum $Y=AX + B$. Hipotesis penelitiannya adalah:

H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta LKP Pramidia Bandung.

H_1 : terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta LKP Pramidia Bandung.

Bentuk persamaan yang dihasilkan model regresi linier sederhana ini, selanjutnya diproses untuk tes multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan uji otokorelasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi LKP Pramidia Bandung, yang mengadakan Kursus / Pelatihan berijin dari Dinas Pendidikan (Disdik) Kota Bandung dan Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Bandung, beralamat di Jl. Kemala No. 8 Komplek Taman Cipadung Indah Kota Bandung. Pimpinan Yayasan Pramidia Karsa Utama terdiri dari:

- Pelindung Yayasan: Ir H Djoko Winarno, MM.
- Ketua Yayasan Pusat: Dra Hj Nurbaiti DW, MM.
- Alamat Yayasan : Jl. Kalibata Tengah No. 29 Jakarta Selatan.
- Yayasan Cab. Bandung: Mila Viendyarsari, S.Sos

Jumlah peserta kursus/pelatihan yang ditangani oleh LKP Pramidia mencapai 20-30an orang peserta per bulan fluktuatif. Selama ini pihak pengelola LKP Pramidia menerima berbagai saran untuk perkembangan dan perbaikan lembaga, baik langsung maupun tidak langsung. Secara langsung menerima diskusi atau masukan secara lisan/diskusi, dan secara tidak langsung dengan membuat kotak saran. Kotak saran secara rutin dievaluasi tiap bulan. Keluhan peserta kursus selama tiga bulan terakhir, beraneka macam seperti instruktur kursus kurang akrab, fasilitas belajar (komputer) kurang update, jadwal suka berubah, ruang belajar kurang nyaman, lahan parkir sempit. Dengan adanya beberapa jenis keluhan peserta kursus yang diperoleh dari kotak saran tersebut diatas, pengelola LKP Pramidia Bandung merasa perlu melakukan tindakan perbaikan. Pihak pengelola melakukan perbaikan beberapa fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan tindakan ini pihak pengelolaan berharap bisa tetap bisa eksis dan dapat meningkatkan jumlah peserta kursus/pelatihannya.

Profil responden

Komposisi data yang digunakan dalam penelitian ini digunakan berasal dari sampel sebanyak 55 orang, yang diambil dari peserta kursus yang diambil secara acak dalam bulan September-Desember 2019.

Tabel 3. Komposisi responden penelitian

No	Klasifikasi	Jumlah	Persen%
1	Laki-laki	39	70,9 %
2	Perempuan	16	29,1 %
3	Lulusan SMPSMA/SMK	35	63,6 %
4	Lulusan D3/S1	20	36,4 %
5	Usia 41-50 tahun	5	9 %
6	Usia 31-40 tahun	11	20 %
7	Usia 15-30 tahun	31	38,2 %
8	Usia < 15 tahun`	8	14,5 %

Pengujian Data (Uji kecukupan data, reliabilitas, validitas data)

Kuesioner sebanyak 55 disebar, yang dikembalikan sebanyak 55 buah (100%). Hasil uji kecukupan data menggunakan tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95%, dari tabel standar diperoleh nilai $z_{\alpha/2}=1,96$, dengan demikian nilai p (kuesioner yg benar)=55/55 (100%). Nilai q (kuesioner yg salah) = 0, sehingga banyaknya kuesioner yang dibutuhkan minimal sebanyak:

$$n \geq \frac{(z_{\alpha/2})^2}{e \cdot q} \cdot p \cdot q \dots\dots\dots(1)$$

$$n \geq \frac{(1,96)^2}{(0,05)^2} \cdot (100\%) \cdot (0\%)$$

Dengan nilai hasil perhitungan, nilai $n \geq 0$, jadi kuesioner sebanyak 55 buah sudah cukup. Pengujian reliabilitas instrumen variabel-variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dimanfaatkan software SPSS. Hasil yang ada menunjukkan nilai reliabel dan validitas datanya valid (berdasarkan tingkat $\alpha=5\%$). Hasilnya terdapat dalam tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4. Nilai koefisien reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Hasil
Kualitas pelayanan	0,891	Reliabel
Kepuasan peserta kursus/pelatihan	0,845	Reliabel

Sumber: data yang diolah

Untuk menyimpulkan nilai koefisien validitas (tabel) data hasil kuesioner sebanyak 55, tingkat $\alpha=5\%$, nilai signifikansi tabel adalah 0,266. Nilai

koefisien validitas hasil perhitungan dari masing-masing item pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil uji validitas data

No. item	Nilai r	Valid/tidak	No. item	Nilai r	Valid/tidak
1	0,565	valid	17	0,314	valid
2	0,646	valid	18	0,564	valid
3	0,734	valid	19	0,297	valid
4	0,518	valid	20	0,564	valid
5	0,492	valid	21	0,297	valid
6	0,711	valid	22	0,282	valid
7	0,701	valid	23	0,335	valid
8	0,682	valid	24	0,296	valid
9	0,731	valid	25	0,282	valid
10	0,720	valid	26	0,271	valid
11	0,622	valid	27	0,283	valid
12	0,655	valid	28	0,709	valid
13	0,740	valid	29	0,542	valid
14	0,656	valid	30	0,281	valid
15	0,695	valid	31	0,658	valid
16	0,620	valid			valid

Sumber: data yang diolah

Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Kursus/Pelatihan

Penilaian peserta atas dimensi kualitas pelayanan, secara umum dinilai baik, seperti dalam tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Hasil nilai kualitas pelayanan oleh peserta kursus/pelatihan

No. Variabel kualitas pelayanan	Skor kinerja	Nilai
1. Instruktur pelatihan/kursus LKP Pramidia Bandung memberikan pelatihan/kursus sesuai standar program.	3,50	Cukup Baik
2. Instruktur LKP Pramidia Bandung tidak tergantung kepada pihak lain saat mengajar peserta kursus/pelatihan.	4,00	Baik
3. LKP Pramidia memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan peserta kursus/pelatihan.	3,50	Cukup Baik
4. LKP Pramidia dapat memberikan pelatihan secara tepat waktu.	3,50	Cukup Baik
5. Pelatihan/kursus yang diberikan berisi materi yang sesuai dengan standar mutu pelatihan/kursus.	4,00	Baik
6. Instruktur LKP Pramidia memiliki kompetensi/keahlian yang tepat.	3,50	Cukup Baik
Rata-rata aspek kehandalan (<i>reliabilitas</i>)	3,67	Baik

7. Petugas dan instruktur memberikan pelayanan secara cepat.	3,50	Cukup Baik
8. Petugas dan instruktur sigap dalam membantu peserta yang memerlukan bantuan.	3,50	Cukup Baik
9. Keluhan-keluhan atau peserta pelatihan/kursus dengan segera ditanggapi.	3,00	Cukup Baik
10. Jika terjadi masalah atau trouble pada saat berlangsungnya pelatihan/kursus, petugas atau instruktur segera bertindak sesuai kebutuhan.	4,00	Baik
Rata-rata aspek kepekaan (<i>responsiveness</i>)	3,50	Cukup Baik
11. Pelayanan yang diberikan oleh LKP Pramidia dirasakan meyakinkan peserta.	4,00	Baik
12. Peserta pelatihan/kursus pasti menerima pelayanan sesuai ketentuan (standar) LKP Pramidia Bandung dan lembaga sejenis.	3,50	Cukup Baik
13. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan materi pelatihan secara hati-hati, tekun dan teliti.	3,50	Cukup Baik
14. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan jawaban pertanyaan/menjelaskan dengan baik kepada peserta kursus/pelatihan	3,50	Cukup Baik
15. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan jaminan keamanan atas pelayanan kursus/pelatihan yang diberikan kepada peserta.	4,00	Baik
16. Durasi (lama waktu) pelatihan/kursus sesuai kebutuhan peserta.	4,00	Baik
Rata-rata aspek jaminan (<i>assurance</i>)	3,75	Baik
17. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung penuh perhatian terhadap semua peserta kursus/pelatihan.	4,00	Baik
18. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung berperilaku baik saat melatih kursus/pelatihan.	3,00	Cukup Baik
19. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung memberikan kesan mendalam pada peserta kursus/pelatihan.	3,00	Cukup Baik
20. Kebutuhan-kebutuhan dan keperluan peserta kursus/pelatihan sangat diperhatikan oleh petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung.	3,50	Cukup Baik

21. Petugas dan instruktur LKP Pramidia Bandung berperilaku sopan dan sabar saat bekerja.	4,00	Baik
Rata-rata aspek empati (<i>empathy</i>)	3,40	Cukup Baik
22. Fasilitas dan peralatan kursus/pelatihan yang digunakan dalam kondisi baik.	3,50	Cukup Baik
23. Fasilitas dan peralatan kursus/pelatihan yang dimiliki LKP Pramidia Bandung tidak ketinggalan jaman (<i>up-todate</i>).	4,00	Baik
24. Fasilitas dan peralatan LKP Pramidia Bandung yang digunakan terlihat meyakinkan.	4,00	Baik
25. Jumlah Fasilitas dan peralatan LKP Pramidia Bandung yang dimiliki mencukupi.	4,50	Baik
26. Ruang belajar yang ada dirasakan nyaman, baik dan bersih.	4,50	Baik
27. Ruang tunggu serta ruangan lainnya baik, nyaman, dan bersih	4,50	Baik
Rata-rata aspek bukti fisik (<i>tangibles</i>)	4,17	Baik
Rata-rata kualitas pelayanan	3,70	Baik

Sumber: data yang diolah

Tabel 7. Nilai variabel kepuasan oleh peserta

No. Variabel kepuasan pasien	Skor kinerja	Nilai
28. Pendapat peserta atas manfaat kursus/pelatihan yang telah diberikan oleh LKP Pramidia.	4,00	Puas
29. Peserta akan menggunakan lagi jasa kursus/pelatihan LKP Pramidia pada waktu mendatang.	4,00	Puas

30. Akan selalu memberikan input/saran atau masukan demi kemajuan dan perbaikan LKP Pramidia Bandung.	4,00	Puas
31. Akan memberikan saran atau rekomendasi kepada teman, saudara atau orang lain untuk mengikuti kursus/pelatihan di LKP Pramidia Bandung.	4,00	Puas
Rata-rata skor data responden	4,00	Puas

Sumber: data yang diolah

Tabel 8. Tingkat harapan/kinerja atas kualitas pelayanan

No. Dimensi kualitas pelayanan	Skor harapan	Skor kinerja	Harapan dibanding kinerja	Keterangan
a. kehandalan (<i>reliability</i>)	3,55	3,67	<1	Puas
b. kepekaan (<i>responsiveness</i>)	3,55	3,50	>1	Kurang
c. jaminan (<i>assurance</i>)	3,90	3,75	>1	Kurang
empati (<i>empathy</i>)	3,25	3,40	<1	Puas
bukti fisik (<i>tangibles</i>)	3,70	4,17	<1	Puas
Rata-rata skor responden	3,59	3,70	<1	

Sumber: data yang diolah

Analisis Variabel Penelitian

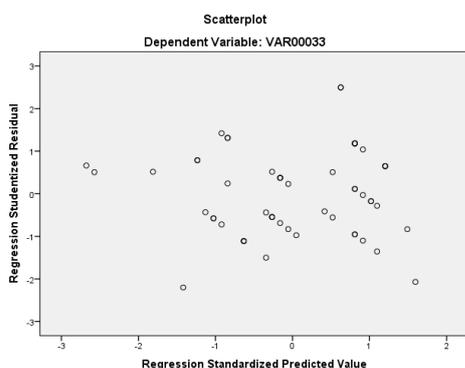
Hubungan pengaruh atau sebab akibat variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan oleh peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung yang diformulasikan dengan persamaan regresi linier sederhana berbentuk $Y=0,841X+0,674$. Perhitungan dengan bantuan software SPSS menunjukkan hasil seperti dalam dalam tabel 9.

Tabel 9. Hasil perhitungan SPSS parameter regresi linier

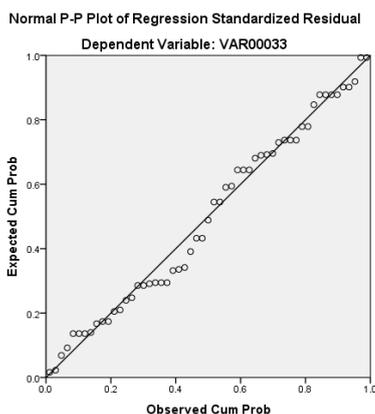
No	Koefisien/ Variabel/konstanta	Nilai (Hasil perhitungan)	Makna nilai angka parameter regresi
1	Koefisien. Determinasi (R^2)	0,643	Variabel Y bisa dijelaskan 69,9% oleh variabel X
2	Pengaruh selain X terhadap Y	0,357	Variabel Y bisa dijelaskan 30,1% oleh variabel atau faktor lain
3	Fhitung	98,437	'> 0,007 → signifikan
4	Koefisien X terhadap Y	0,841	signifikan
	Konstanta (Constant)	0,674	signifikan
5	Uji otokorelasi -koefisien Durbin-Watson -dL (Durbin Watson Lower) -dU (Durbin Watson Upper)	1,927 1,356 1,427	($dU < d < dL$) $1,927 < 1,927 < 2,573$ → Tidak ada otokorelasi
6	Uji multicolinieritas -Tolerance X -VIF X	1,000 1,000	Tolerance > 0,1 VIF < 10 → Tidak ada multikolinieritas
7	Uji heteroskedastisitas -pola sebaran data	Titik2 menyebar	Tidak ada heteroskedastisitas

sumber: data yang diolah

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,643 (64,3%), dalam hal ini menunjukkan makna bahwa kepuasan peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung bisa dijelaskan 64,3% oleh variabel kualitas pelayanan, dan selebihnya 35,7% oleh faktor-faktor (variabel) lain yang tidak diteliti. Bentuk persamaan regresi linier yang terjadi berbentuk $Y=0,841X+0,674$, dimana arti variabel Y =kepuasan peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung dan arti variabel X =kualitas pelayanan LKP Pramidia Bandung. Dengan menggunakan perhitungan SPSS juga diperoleh scatterplot grafik dan normal p-p plot grafik seperti dalam gambar 1 dan 2 di bawah ini.



Gambar 3. Scatter plot grafik



Gambar 4. Normal p-p plot

Dari grafik scatterplot dan grafik normal p-p plot residual diatas, tergambar pola titik-titik yang menyebar tanpa pola tertentu dan berada di sebelah kiri dan kanan sumbu Y serta berada di atas dan di bawah angka 0, Jadi kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pembahasan

Hasil pengolahan data variabel kualitas pelayanan LKP Pramidia Bandung memiliki skor rata-rata termasuk kategori baik (skor 3,07). Skor

tertinggi dicapai untuk variabel bukti fisik yang mencapai skor 4,17, dan skor terendah empati (3,40). Perbaikan yang bisa dilakukan untuk peningkatan dapat diprioritaskan dengan urutan untuk aspek empati kepekaan dan kehandalan sesuai dengan ranking penilaian peserta kursus/pelatihan. Dengan mengacu pada tabel 5. sebelumnya diatas, kinerja dimensi kualitas pelayanan dinilai secara rata-rata sudah mencapai baik (skor 3,70), skor tertinggi kedua setelah bukti fisik adalah kehandalan (skor 3,67), kemudian jaminan i jaminan (skor 3,75). Nilai skor terendah untuk empati sebesar skor 3,40. Tingkat dimensi yang diharapkan oleh para peserta kursus/pelatihan adalah harapan (kepentingan), peserta berharap bernilai 3,55, kepekaan peserta berharap bernilai 3,55. Dan untuk semua rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan peserta rata sudah di bawah kinerja kinerja (atau secara umum peserta kursus/pelatihan sudah sesuai dengan jawab responden dalam kuesioner yang terkait dengan item pertanyaan kepuasan.

Rata-rata penilaian kinerja kualitas pelayanan, pada umumnya kualitas pelayanan sudah dinilai baik (3,70), dan rata-rata nilai harapan 3,59. Jadi secara umum peserta kursus/pelatihan di LKP Pramidia Bandung sudah merasa puas dengan adanya kualitas pelayanan yang disajikan oleh manajemen, instruktur dan seluruh dimensi yang ada di LKP Pramidia Bandung. Dari bentuk persamaan linier regresi $Y=0,841X+0,674$, mengandung arti bahwa jika dalam kondisi kualitas pelayanan meningkat satu (1) poin, maka akan meningkatkan kepuasan peserta kursus/pelatihan sebesar 0,841 poin. Sedangkan jika dalam kondisi tidak ada kualitas pelayanan (kualitas pelayanan nol), tetap ada kepuasan dalam diri peserta kursus/pelatihan sebesar 0,674 poin.

Untuk perbandingan dengan hasil penelitian sebelumnya terkait kualitas pelayanan lembaga pendidikan/kursus/pelatihan ini diantaranya hasil penelitian Suharyanto (2018), tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan mahasiswa universitas X Bandung. Hasilnya menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan dan harga yang diterima mahasiswa memuaskan dengan tingkat determinasi sebesar 65,9%. Hasil penelitian Putri (2018) kualitas pelayanan memberikan pengaruh 43,4% terhadap kepuasan siswa Primagama Gading Serpong. Penelitian Adhiyanto (2012) juga memberikan nilai pengaruh 68,5% kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BLKI Semarang.

Perbaikan yang bisa dilakukan

Dari hasil analisis penelitian ini, manajemen LKP Pramidia Bandung, perlu melakukan usaha-usaha perbaikan melalui peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dimensi empati dan jaminan, dengan sasaran peserta pelatihan/kursus bisa terpenuhi kebutuhan akan empati atau perhatian dari instruktur maupun petugas lainnya pada saat mereka belajar. Perbaikan kinerja pelayanan LKP Pramidia Bandung untuk tetap mempertahankan eksistensi dan peningkatan daya saing dengan lembaga lainnya, secara keseluruhan dengan pertimbangan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- Dimensi kehandalan (*reliability*), dilakukan dengan selalu memperbaiki atau memperbarui, menambah kelengkapan belajar komputer dan sebagainya, peningkatan kompetensi instruktur (pengajar), materi kursus/pelatihan, Program yang dilakukan misalnya berupa pendidikan, workshop/pelatihan, lokakarya, sertifikasi keahlian instruktur update software maupun hardware komputer, dan sebagainya.
- Dimensi jaminan (*assurance*), usaha-usaha peningkatan berbagai materi belajar sesuai standar kompetensi yang diperlukan peserta kursus/pelatihan, jaminan pelaksanaan proses belajar mengajar, jaminan atas berbagai peralatan yang digunakan aman, perbaikan prosedur penanganan pada waktu terjadinya trouble yang tepat. Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan kursus, pelatihan, workshop, lokakarya seminar di bidang pelatihan/kursus computer dan lainnya, baik yang dilaksanakan di dalam maupun di luar kota Bandung.
- Dimensi kepekaan (*responsiveness*), dilakukan untuk meningkatkan kepekaan tenaga instruktur dan petugas lainnya pengelola LKP Pramidia Bandung. Program ini diperlukan terutama untuk memberikan pelayanan kepada peserta kursus/pelatihan yang kemampuan belajarnya agar kurang, peserta yang mengalami hambatan, kesulitan maupun hal-hal lain yang harus segera ditangani oleh instruktur dan petugas lainnya serta pengelola LKP Pramidia Bandung.
- Dimensi empati bisa ditingkatkan dengan cara memperbaiki pelayanan terhadap peserta kursus/pelatihan melalui pendekatan yang lebih 'empatik' dan pribadi. Hal ini mengingat kondisi peserta pelatihan/kursus yang tidak sama daya/kemampuan belajarnya, serta adanya peserta yang masih dalam kondisi 'gaptek' atau

kurang begitu familier dengan berbagai peralatan kursus (khususnya computer).

- Dimensi fisik (*tangible*), atau peralatan (bukti) fisik fasilitas belajar, bisa diperbaiki dengan meningkatkan semua prasarana dan sarana belajar/pelatihan, ruang tunggu, kantor dan kelengkapan lain misalnya lahan parkir yang cukup memadai. Selain itu fasilitas bisa diperbaiki fisik bangunan, ruang tunggu, ruang administrasi agar dibuat lebih nyaman untuk belajar. Perlu juga dilakukan perawatan berbagai peralatan kursus/pelatihan secara rutin, perbaikan yang rusak dan penggantian yang lama diganti dengan yang baru (*update*). Selain itu juga perlu dijaga penataan dan kebersihan ruangan, dan menjaga kerapian semua sarana dan prasarana yang dimiliki LKP Pramidia Bandung.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dilihat dari variabel kualitas pelayanan, tanggapan peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung atas kinerja kualitas pelayanan rata-rata bernilai baik, dengan pencapaian rata-rata skor poin 3,70 (baik), dengan skor tertinggi adalah bukti fisik dengan skor 4,17 dan terendah untuk dimensi empati dan kepekaan dengan skor masing-masing 3,40 dan 3,50 poin.
2. Peserta pelatihan berpendapat sudah merasa puas atas layanan oleh LKP Pramidia Bandung, mereka memberikan nilai rata-rata kinerja dimensi kualitas pelayanan sudah diatas nilai harapan peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung. Namun khusus dimensi jaminan dan kepekaan, masih di bawah harapan, walaupun tetap masih dinilai baik. Secara keseluruhan nilai kinerja kualitas pelayanan baik (poin 3,7), dan harapan peserta kursus/pelatihan atas kualitas pelayanan 3,59 poin.
3. Kualitas pelayanan LKP Pramidia Bandung berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan peserta kursus/pelatihan dengan nilai kontribusi sebesar 64,3% dan variabel lain yang tidak diteliti lebih kecil sebesar 35,7%. Hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian terbentuk persamaan regresi linier $Y=0,841X+0,674$, untuk Y =kepuasan peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung serta X =kualitas pelayanan yang diberikan oleh LKP Pramidia Bandung.

Saran

Berdasarkan hasil dan analisis hasil penelitian diatas dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan peserta kursus/pelatihan yang rata-rata sudah puas, namun masih ada dimensi yang lebih rendah dibandingkan dengan yang diharapkan oleh peserta. Untuk itu disarankan agar segera dilakukan peningkatan ataupun perbaikan dimensi yang masih rendah tersebut.
2. Untuk mempertahankan eksistensi dan dapat menghadapi persaingan antar lembaga LKP yang ada, khususnya di sekitar wilayah Bandung raya, disarankan agar LKP Pramidia Bandung bisa selalu meningkatkan daya saing usaha, misalnya dengan mempertahankan dimensi yang sudah baik dan segera melakukan perbaikan atau peningkatan dimensi kualitas pelayanan yang masih dibawah harapan peserta kursus/pelatihan.
3. Disarankan untuk dilakukan penelitian di waktu mendatang yang mengidentifikasi faktor-faktor selain kualitas pelayanan, yang bisa mempengaruhi kepuasan peserta juga sebagai upaya dalam meningkatkan jumlah peserta kursus/pelatihan LKP Pramidia Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto Mochlas. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri Semarang*. Skripsi Fakultas EKonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang: tidak diterbitkan.
- Dit Pembinaan Kursus dan Pelatihan. *Data dan Informasi Kursus dan Pelatihan 2018.*, 2018. Jakarta: Kemdikbud RI.
- Ghazali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat menggunakan IBM SPSS 19*. Cetakan ke-V. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heizer, Jay. and Render, Barry. (2008). *Operations Management*. Pearson Int'l Education, 9th ed. New Jersey.
- Kotler, P., Keller, K.L. (2009). *Marketing Management*, Pearson Edu.Int'l Ed., 13th ed. New Jersey.
- Mileide, Morais Pena et al. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services, *Rev Esc Enferm USP* 2013; 47(5):1227-32. www.ee.usp.br/reeusp/ DOI:10.1590/S0080-234201300005 00030.
- Montgomery, D.C. (2009). *Statistical Quality Control*. John Wiley and Sons, 6thed. New Jersey.
- Putri, Irmaati Harjani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di*

Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Skripsi Manajemen Pendidikan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Riduwan dan Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sari, Ruri Puspita dan Budi Wiyono, Bambang. 2013. Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orangtua Peserta Didik. *Jurnal Manajemen Pendidikan*. Volume 24 Nomor 2 September 2013 hal 146-146.
- Sekretariat Negara RI (2009). *Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Sugiyono, (2013). *Statistik untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, cet. ke-15, Bandung.
- Suharyanto (2018). Dampak Kualitas Pelayanan dan Biaya Kuliah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas X Bandung. *Jurnal Ensains*, Volume 1 Nomor 1 Mei 2018, e-ISSN: 2621-6604 hal 44-55. doi: 10.31848/ensains.v1i1.55.
- Supranto, J. (2008). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, cet.ke-3, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V.A., LL Berry, dan A Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, vol 60 hal 31-46.