

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSES PEMBELAJARAN
DIKLAT KETERAMPILAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN
PADA DIKLAT KETERAMPILAN KHUSUS POLITEKNIK BUMI AKPELNI
(STUDI KASUS PADA PRODI NAUTIKA POLITEKNIK BUMI AKPELNI
SEMARANG)**

Eni Tri Wahyuni

Politeknik Bumi Akpelni
e-mail : eni@akpelni.ac.id

Retno Indriyati

Politeknik Bumi Akpelni
e-mail : retno@akpelni.ac.id

B.L Hentri Widodo

Politeknik Bumi Akpelni
e-mail : Bl.hentri@akpelni.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan peserta diklat keterampilan khusus yang dilaksanakan di politeknik Bumi Akpelni. Ada banyak factor yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan peserta diklat keterampilan yang di selenggarakan di Politeknik Bumi Akpelni. Selain itu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan proses pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat keterampilan khusus di Politeknik Bumi Akpelni. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Sampel sebanyak 94 peserta diklat di politeknik Bumi Akpelni yang diambil secara random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, dan data diuji serta dianalisis menggunakan path analisis (regresi berganda) dengan SPSS versi 21. Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa: Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pesrta diklat, (b) proses pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat,

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Proses pembelajaran, Kepuasan peserta

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction of participants in the special skills training carried out at the Bumi Akpelni polytechnic. There are many factors that influence the satisfaction of participants in the skills training held at the Polytechnic Bumi Akpelni. In addition, to find out how the quality of service and the learning process affect the satisfaction of participants in special skills training at the Bumu Akpelni Polytechnic. The research was conducted by using quantitative methods. A sample of 94 training participants at the Bumi Akpelni polytechnic was taken by random sampling. The data collection technique used a questionnaire, and the data was tested and analyzed using path analysis (multiple regression) with SPSS version 21. Based on the results of the research analysis, it can be concluded that: The results showed that (a) service quality had a negative and significant effect on training participants' satisfaction, (b) the learning process had a positive and significant effect on training participants' satisfaction.

Keywords : Service quality, Learning process, Participant satisfaction

1. Pendahuluan

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan guna mendukung salah satu bentuk kegiatan peningkatan kompetensi dan merupakan bagian integral dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam hal penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperlukan pengelolaan secara efektif dan adanya koordinasi yang tepat diantara para pegawai atau panitia penyelenggara terhadap diklat yang diselenggarakan sehingga dapat menghasilkan SDM yang handal dan memiliki kompetensi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi. Secara umum, tujuan pendidikan dan pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Studi Perbandingan Kualitas Pelaksanaan Sertifikasi Keterampilan Pelaut pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelaut dengan Pendekatan Total Quality Management In Education (Hartanto, 2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Penerimaan Taruna di Politeknik Bumi Akpelni (Rubiyanto, 2020). Dari penelitian sebelumnya lebih membahas mengenai kualitas mengenai manajemen pendidikan sedangkan pada penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan serta proses pembelajaran.

Dari segi mutu pelayanan apabila ingin ditingkatkan perlu adanya pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bermutu atau sesuai dengan standar pelayanan. Melaksanakan pelayanan yang prima merupakan suatu upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan di suatu lembaga diklat. Pendidikan merupakan usaha kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk di dalamnya teori untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian tujuan. Sedangkan pelatihan merupakan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang melalui pengetahuan praktis dan penerapannya dalam usaha pencapaian tujuan yang berkaitan dengan aktivitas ekonomi. Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya, terutama untuk peningkatan profesionalisme kemampuan, bakat, dan keterampilan yang dimiliki oleh peserta pendidikan dan pelatihan. Dalam penyelenggaraan diklat keterampilan khusus masih ditemukan masalah-masalah yang datang dari peserta diklat keterampilan. Tentunya peserta diklat keterampilan tersebut adalah orang-orang yang berhak mendapat pelayanan berupa pelatihan. Berdasarkan penilaian evaluasi akhir yang dilakukan oleh Bidang Evaluasi Diklat sejauh ini dari segi mutu pelayanan diklat keterampilan khusus sudah terbilang baik dan memadai dalam memenuhi kebutuhan para peserta yang mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Penelitian mengenai evaluasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan peserta pendidikan terhadap kinerja lembaga yang tentunya akan menjadi pedoman dalam pembuatan skala prioritas kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu peserta pendidikan dan pelatihan.

2. Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Politeknik Bumi Akpelni yang beralamat di Jl. Pawiyatan Luhur II/17 Bendan Dhuwur Semarang 50235. Politeknik Bumi Akpelni merupakan salah satu Diklat keterampilan khusus di bidang maritim yang ada di Kota Semarang. Waktu penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yaitu bulan Januari 2021 sampai dengan Maret 2021.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian yaitu sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang dapat mewakili seluruh populasi. Berkaitan dengan teknik pengambilan sampel, Arikunto (2002) mengemukakan bahwa "apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar, dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih". Untuk pengambilan sampel yang lebih dari 100 maka digunakan pengambilan sampel secara acak (random sampling). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Slovin (dalam Ridwan 2005) dengan rumus nomor 1 mengenai teknik pengambilan sampel :

Rumua Slovin

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

Keterangan:

- n = Sampel
- N = Populasi
- e = Nilai Kritis/batas ketelitian 10%

$$n = \frac{1463}{1 + 1463(0,1)^2}$$

n = 93,60 dibulatkan menjadi 94

Berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel sebanyak 94 orang, dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dikarenakan populasinya diketahui dengan pasti (*venite*) yaitu sejumlah 1463 peserta.

3. Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan dapat mengukur apa yang diukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS Versi 21. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 94 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai P value/Signifikansi < 0,05 maka item/pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya (Singgih Santoso, 2000).

Analisis uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen yang digunakan. Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan uji analisis faktor untuk menguji butir-butir pernyataan dalam mengkonfirmasi suatu konstruk atau variabel. Uji validitas dilakukan kepada variabel yang digunakan yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X₁) sebanyak 17 pernyataan, Proses Pembelajaran (X₂) sebanyak 20 pertanyaan dan variabel kepuasan peserta (Y) sebanyak 5 pernyataan. Hasil uji Validitas dapat dilihat pada Tabel no 1 menyajikan Hasil Uji Validasi X1 (Kualitas Pelayanan),Tabel no 2 menyajikan Hasil Uji Validasi X2 (Proses Pembelajaran) dan Tabel 3 menyajikan Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Peserta)

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1 (Kualitas Pelayanan)

Pertanyaan	R	P Value / Signifikansi	Status
Pertanyaan 1	0,770	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,776	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,719	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,718	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,744	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,761	0,000	Valid
Pertanyaan 7	0,883	0,000	Valid
Pertanyaan 8	0,868	0,000	Valid
Pertanyaan 9	0,877	0,000	Valid
Pertanyaan 10	0,911	0,000	Valid
Pertanyaan 11	0,893	0,000	Valid
Pertanyaan 12	0,767	0,000	Valid
Pertanyaan 13	0,759	0,000	Valid
Pertanyaan 14	0,727	0,000	Valid

Pertanyaan 15	0,847	0,000	Valid
Pertanyaan 16	0,837	0,000	Valid
Pertanyaan 17	0,823	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X2 (Proses Pembelajaran)

Pertanyaan	R	P Value / Signifikansi	Status
Pertanyaan 18	0,836	0,000	Valid
Pertanyaan 19	0,834	0,000	Valid
Pertanyaan 20	0,835	0,000	Valid
Pertanyaan 21	0,874	0,000	Valid
Pertanyaan 22	0,876	0,000	Valid
Pertanyaan 23	0,852	0,000	Valid
Pertanyaan 24	0,881	0,000	Valid
Pertanyaan 25	0,897	0,000	Valid
Pertanyaan 26	0,880	0,000	Valid
Pertanyaan 27	0,888	0,000	Valid
Pertanyaan 28	0,861	0,000	Valid
Pertanyaan 29	0,887	0,000	Valid
Pertanyaan 30	0,881	0,000	Valid
Pertanyaan 31	0,910	0,000	Valid
Pertanyaan 32	0,812	0,000	Valid
Pertanyaan 33	0,814	0,000	Valid
Pertanyaan 34	0,865	0,000	Valid
Pertanyaan 35	0,794	0,000	Valid
Pertanyaan 36	0,707	0,000	Valid
Pertanyaan 37	0,813	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Peserta)

Pertanyaan	R	P Value / Signifikansi	Status
Pertanyaan 38	0,909	0,000	Valid
Pertanyaan 39	0,913	0,000	Valid
Pertanyaan 40	0,951	0,000	Valid
Pertanyaan 41	0,880	0,000	Valid
Pertanyaan 42	0,934	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Hasil pengamatan pada R Tabel didapatkan nilai dari sampel (N = 94) sebesar 0,168 sehingga merujuk pada hasil uji validitas dihasilkan bahwa semua instrumen mulai dari Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 sampai dengan X1.17 semuanya menghasilkan nilai (Rhitung) lebih besar daripada R Tabel. Variabel proses pembelajaran X2.1,X2.2,X2.3,X2.4 sampai dengan X2.20 semuanya menghasilkan nilai (Rhitung) lebih besar daripada R Tabel. Selain itu, semua variabel Kepuasan Peserta (variabel Y) dari Y1, Y2, Y3, Y4, Y5 semuanya menghasilkan nilai R hitung lebih besar dari R Tabel .

Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya relatif sama maka alat ukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Djamiludin, Ancok, 1989). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner serta untuk

menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila diukur berulang kali. Dengan kata lain reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam uji reliabilitas digunakan Metode Reliabilitas Alpha Cronbach (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel (handal) apabila memiliki nilai alpha (α) lebih besar dari 0,6. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS Versi 21. Dalam penelitian ini pengujian realibilitas hanya dilakukan terhadap 94 responden. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil penelitian dikatakan konsisten (Ghozali, 2006). Dengan bantuan program SPSS dapat dilakukan pengukuran reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* minimal 0,6 adalah reliabel (Ghozali, 2006). Adapun hasil secara uji realibilitas secara ringkas dapat disajikan pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,966	Reliabel
Proses Pembelajaran (X2)	0,978	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,952	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah (2021)

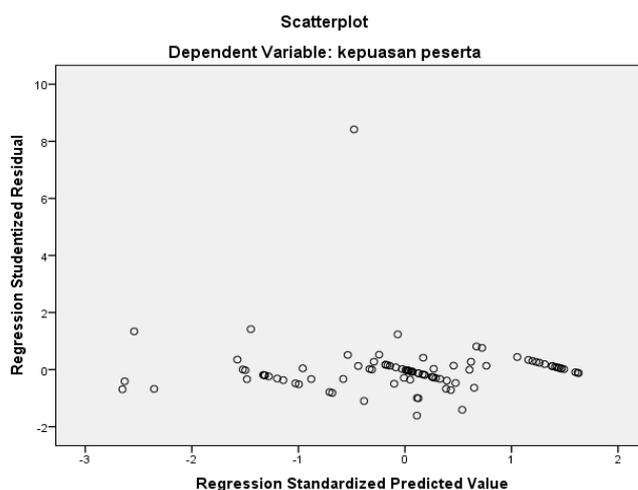
Dari hasil uji reliabilitas didapatkan semua nilai dari Variabel X dan Y semuanya menghasilkan nilai Alpha Cronbach diatas 0,6. Dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini termasuk reliabel

Uji Heteroskedasitas

Imam Ghozali (2001) berpendapat bahwa Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Deteksi adanya Heterokedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu p pada grafik, di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. (Singgih Santoso, 2000). Adapun grafik hasil pengujian dengan SPSS sebagaimana ditampilkan pada gambar no 1 mengenai Hasil Uji Heteroskedasitas.

Gambar 1. Hasil uji Heteroskedasitas



Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Dari grafik di atas terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk keputusan untuk melakukan migrasi.

Uji Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear sederhana untuk memprediksi seberapa besar hubungan positif pembelajaran Metodologi Penelitian terhadap kualitas pelayanan, proses pembelajaran dan memprediksi nilai dari kualitas pelayanan dan proses pembelajarannya apabila nilai kepuasan peserta mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuesioner yang dibagikan. Perhitungan uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS. Adapun hasil dari uji analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel 5 mengenai Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.

Tabel 5. Hasil uji Regresi Linear sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.261	1.282		.203	.839
	kualitas pelayanan	-.001	.013	-.004	-.096	.924
	proses pembelajaran	.247	.012	.908	20.719	.000

a. Dependent Variable: kepuasan peserta
Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

$$Y1 = \beta1X1 + \beta2X2$$

$$Y1 = -0,004 X1+ 0,908 X2$$

Nilai besaran koefisien regresi $\beta1$ sebesar -0,004 , pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan peserta. Hal itu menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan yang diinginkan sesuai maka kepuasan peserta tidak akan berpengaruh.

Nilai besaran koefisien regresi $\beta2$ sebesar 0,908, pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variable proses pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta diklat. Hal itu menunjukkan arti bila proses pembelajaran ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan peserta diklat.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel lain. Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

- a. Jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima
- b. Jika t hitung < t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak

Adapun hasil perhitungan Uji t (t-test) dapat dilihat pada Tabel 6 mengenai Hasil Uji T.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.261	1.282		.203	.839
kualitas pelayanan	-.001	.013	-.004	-.096	.924
proses pembelajaran	.247	.012	.908	20.719	.000

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Tabel 7. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,478	5,910		2,619	,011
Pembelajaran Metodologi Penelitian	,250	,056	,518	4,450	,000

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 7 diatas, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4, 450 > t tabel 2,00488 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pembelajaran Metodologi Penelitian (X) berpengaruh terhadap variabel Karya Tulis Ilmiah (Y). Dapat diambil kesimpulan bahwa Pembelajaran Metodologi Penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Karya Tulis Ilmiah karena nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Pembelajaran Metodologi Penelitian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Karya Tulis Ilmiah.

Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pembelajaran Metodologi Penelitian (X) terhadap Karya Tulis Ilmiah (Y) dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi. Adapun hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 8 :

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,518 ^a	,268	,255	3,468

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 8 tersebut diatas menjelaskan nilai Korelasi hubungan (R) yaitu sebesar 0, 518. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0, 268 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Pembelajaran Metodologi Penelitian) terhadap variabel terikat (Karya Tulis Ilmiah) adalah sebesar 26, 8%.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa pembelajara metodologi penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap karya tulis ilmiah, artinya setiap ada penambahan pada pembelajaran metodologi penelitian maka akan meningkatkan karya tulis ilmiah dan jika ada penurunan pada pembelajaran metodologi penelitian maka akan menurunnya karya tulis ilmiah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai Alpha yaitu $0,000 < 0,05$ artinya pembelajaran metodologi penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap karya tulis ilmiah. Selanjutnya dapat dilihat dari hasil t hitung > t tabel yaitu $4,450 > 2,00488$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pembelajaran Metodologi Penelitian (X) berpengaruh terhadap variabel Karya Tulis Ilmiah (Y).

Berdasarkan tabel 8 tersebut diatas, Uji t untuk pengujian hipotesis pengaruh variabel independen secara partial signifikan atau tidak terhadap variabel dependennya dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria yang ditetapkan adalah:

Sig t < p 0,05 artinya ada pengaruh yang signifikan di antara variabel yang diuji.

Sig t ≥ p 0,05 artinya tidak ada pengaruh yang signifikan di antara variabel yang diuji.

1) Pengujian Hipotesis yang pertama

Hipotesis pertama menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, berdasarkan tabel nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,924 lebih besar dari 0,05 dan koefisien beta bernilai negatif sebesar 0,004. Jadi hipotesis pertama yang berbunyi “Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat keterampilan khusus di politeknik bumi akpelni” di tolak. Artinya jika variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

2) Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menguji pengaruh proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta, berdasarkan tabel 4.8 nilai signifikansi fasilitas belajar sebesar 0,000 kurang dari 0,05 dan koefisien beta bernilai 0,908. Jadi hipotesis kedua yang berbunyi “Diduga ada pengaruh proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta diklat” dapat diterima. Artinya jika variabel proses pembelajaran meningkat dengan asumsi variabel kualitas pelayanan tetap, maka kepuasan peserta akan meningkat.

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi atau adjusted R square digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variable bebas (Independen variabel) terhadap variable terkait (Dependent variable) hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi seperti pada Tabel 9 .

Tabel 9. Hasil analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.908 ^a	.825	.821	1.616

a. Predictors: (Constant), proses pembelajaran, kualitas pelayanan

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Hasil perhitungan estimasi regresi berganda diperoleh nilai koefisien determinasi (adjusted R square) sebesar 0.821 artinya 82,1% perubahan pada variable kepuasan peserta (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan (X1), proses pembelajaran (X2) . sedang sisanya sebesar 18,9% diterangkan oleh variable lain yang tidak diajukan atau di jelaskan dalam model penelitian ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta, peneliti memberikan kesimpulan bahwa hasil penelitian yang diperoleh ternyata kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, dengan nilai koefisien regresi menunjukkan nilai sebesar -0,001. Dari hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai thitung untuk variabel X1 (kualitas pelayanan) sebesar -0,096 dengan tingkat signifikansi 0,924. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 nilai ttabel dengan $df = n - 2 = 94 - 2 = 92$ diperoleh sebesar 1,661 maka thitung (-0,096) > ttabel (1,661) yang berarti H_0 terima dan ditolak H_a .

Hasil penelitian yang diperoleh ternyata proses pembelajaran mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, dengan nilai koefisien regresi menunjukkan nilai sebesar 0,247. Dari hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai thitung untuk variabel X2 (proses pembelajaran) sebesar 20,719 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 nilai ttabel dengan $df = n - 2 = 94 - 2 = 92$ diperoleh sebesar 1,661 maka thitung (20,719) > ttabel (1,661) yang berarti H_0 ditolak dan menerima H_a .

Ucapan Terimakasih

Dalam penelitian ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat : Bapak Direktur Politeknik Bumi Akpelni, Bapak/ Ibu Wakil Direktur dan Management Representatif Politeknik Bumi Akpelni, Ketua Program Studi Nautika Politeknik Bumi Akpelni, Kepala LP3M Politeknik Bumi Akpelni, Ibu Haryani, M.Pd, Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima*. Jakarta. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dalyono. 2001. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Djamarah, Syaiful Bahri dan Aswan Zain. 2010. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ferdinand. Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartanto, c. F. (2016). Studi Perbandingan Kualitas Pelaksanaan Sertifikasi Keterampilan Pelaut pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelaut dengan Pendekatan Total Quality Management In Education. Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2016 (SENDI-U) (hal. 613-622). Semarang: Universitas Stikubank (UNISBANK).
- Jamal Ma'mur Asmani 2011. *Panduan Internalisasi pendidikan karakter di sekolah*, Badab Penerbit Diva Press, Yogyakarta.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas*, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Suharsimi*. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

- Rian, T (2013). *Sampel Size Determination and power*. John Wiley and Sons
- Ridwan (2005). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Rubiyanto, A. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Penerimaan Taruna di Politeknik Bumi Akpelni. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 22(2), 97 - 103.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Widyantoro Agus (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks. *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, Volume: VI No. 1 Januari – Juni 2018
- UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas Pasal 1 Ayat 20 tentang pembelajaran