

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA LPK DWI KARYA PRIMA

Rofa Maulina Islamiah¹; Suroso²; Dwi Epty Hidayaty³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Buana Perjuangan Karawang^{1,2,3}

Email : mn22.rofaislamiah@mhs.ubpkarawang.ac.id¹; suroso@ubpkarawang.ac.id²;
dwi.epty@ubpkarawang.ac.id³

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas peserta pelatihan LPK Dwi Karya Prima terhadap kualitas program dan layanan yang diberikan. Metode kuantitatif berbasis teknik survei digunakan dalam penelitian ini. Lima puluh orang yang terlibat dalam proses pelatihan dipilih sebagai sampel penelitian menggunakan metode purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 26. Meskipun kualitas program memiliki dampak yang cukup besar terhadap kepuasan peserta, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan sebagian tidak berpengaruh. Pada saat yang sama, kepuasan peserta sangat dipengaruhi oleh kualitas program dan layanan yang diberikan. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas program pelatihan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan peserta. Lembaga pelatihan dapat menggunakan penelitian ini sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kualitas program mereka dan sebagai landasan untuk penelitian lebih lanjut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kualitas Program; Kepuasan Peserta; Pelatihan

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how happy LPK Dwi Karya Prima training participants are as a result of the program's and service's quality. A quantitative methodology based on: survey technique is used in this research. Fifty people who were involved in the training process were chosen for the research sample using a purposive sampling method. Using SPSS version 26, multiple linear regression was the data analysis approach used. Although program quality does have a substantial impact on participant satisfaction, the research found that partly service quality did not. At the same time, participant satisfaction is greatly impacted by the quality of the program and the services provided. The research found that the quality of the training program had a greater impact on participant satisfaction. Training institutions may use this study as a benchmark to improve the quality of their programs and as a springboard for further investigations.

Keywords : Service Quality; Program Quality; Participant Satisfaction; Training Institution

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pesat di era globalisasi meningkatkan kebutuhan SDM handal dan kompeten, baik domestik maupun lintas negara dalam kerja serta pelatihan. Pelatihan ke luar negeri, khususnya Jepang dikenal dengan teknologi canggih dan standar kerja tinggi menjadi strategi efektif meningkatkan keterampilan serta wawasan peserta, memberikan nilai tambah bagi peserta dan lembaga. Oleh karena itu, diperlukan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) sebagai penyelenggara utama.

Pelatihan kerja dan pengelolaan LPK pada dasarnya diatur oleh UU No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Proses perizinan dan pendaftaran LPK, termasuk persyaratan, prosedur pendaftaran, penerbitan izin oleh kepala instansi terkait, dan pelaporan kegiatan berkala, diatur oleh Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No 17 Tahun 2016. LPK wajib berfungsi menyediakan pelatihan terstruktur sesuai kebutuhan industri untuk menghasilkan tenaga kerja terampil dan siap pakai.

LPK Dwi Karya Prima, penyedia pelatihan program ke Jepang, berkomitmen menghadirkan pelayanan dan program berkualitas tinggi guna memenuhi kebutuhan peserta. Kualitas pelayanan mencakup komunikasi, keramahan staf, respons cepat, serta fasilitas pendukung pra-, selama, dan pasca-pelatihan. Kualitas program meliputi materi, metode pembelajaran, durasi, serta keselarasan dengan kebutuhan kerja riil di Jepang. Program unggulan: Tokutei Ginou (TG) atau Specified Skilled Worker (SSW), pelatihan intensif bahasa Jepang (target JFT Basic A2) dan keterampilan industri Jepang untuk syarat visa kerja. Tujuannya: lulusan unggul, berprestasi, kompetitif di Jepang, dengan persepsi kepuasan selama pelatihan (sumber: catatan internal).

Kepuasan peserta didik menjadi acuan utama peningkatan mutu pendidikan, sekaligus faktor krusial kelangsungan lembaga dan keunggulan kompetitif (Almira, 2024). Kepuasan ini bergantung pada persepsi serta harapan peserta sebagai pelanggan jasa pendidikan. Di LPK Dwi Karya Prima, kepuasan peserta pelatihan mengukur keberhasilan program: peserta puas lebih termotivasi, aktif, dan berpotensi sebagai promotor efektif. Sebaliknya, ketidakpuasan merusak citra lembaga serta menurunkan minat calon peserta. Oleh karena itu, LPK wajib tingkatkan kualitas pelayanan dan program.

Berikut data hasil pra-survei penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada LPK Dwi Karya Prima :

Agar penyedia layanan dapat membentuk atau menciptakan citra di mata kliennya, kualitas layanan sangat penting. Baik layanan itu sendiri maupun kesan pelanggan terhadap kualitasnya saling bergantung satu sama lain (Prahesti 2021).

Kualitas program, yang mencakup kualitas desain dan kescsuaian, adalah cara untuk mengevaluasi seberapa baik suatu layanan atau produk memenuhi harapan. Namun, mahasiswa yang tertarik untuk melanjutkan pendidikan lebih lanjut mungkin hanya dapat melakukannya dengan mendaftar di sejumlah mata kuliah terkait desain yang terbatas (Salim 2021).

Menurut penelitian sebelumnya oleh Almira (Rifa Kayla Almira 2021), "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di LKP Prisma Computer," kualitas layanan secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi untuk hubungan ini adalah $Y = 10,722 + 0.574X$, dan kekuatan pengaruhnya sedang pada 58,7%.

Penelitian Ridho (Muhammad Aldi Rid'zo 2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PT Fastfood Indonesia, Tbk" menemukan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan, sedangkan kualitas produk serta harga berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis terbukti benar dalam penelitian ini.

Penelitian Azizah (Maram Azizah 2024) berjudul *Kualitas Program dan Reliability sebagai Kunci Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Media Televisi" hasil menyimpulkan bahwa secara langsung, reliability dan kualitas program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pemirsa; secara tidak langsung, keduanya memengaruhi loyalitas melalui kepuasan. Penelitian serupa oleh Maram (Maram Azizah 2024) dengan judul sama menggunakan pendekatan kuantitatif via survei pada 384 responden pemirsa TV nasional Indonesia, hasil mengonfirmasi pengaruh langsung reliability dan kualitas program terhadap kepuasan-loyalitas, serta pengaruh tidak langsung via kepuasan.

Penelitian sebelumnya Salim (Tino Agus Salim 2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Program, Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di Salim Excellence Center (SEC)" menemukan hasil: (1) kualitas program berpengaruh signifikan; (2) kualitas layanan berpengaruh signifikan; (3) harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Penelitian sebelumnya Achmad Efendi (2023) berjudul **Pengaruh Kualitas Program, Layanan, Biaya, dan Citra Merck terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di PT Trampil Sistem Manajemen" menyimpulkan hasilnya: (1) kualitas program tidak berpengaruh; (2) layanan tidak berpengaruh;

(3) biaya tidak berpengaruh; (4) citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas maka dengan ini dapat ditarik kesimpulan tentang pembuatan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran penelitian ini didasarkan pada serangkaian variabel independen, salah satunya adalah variabel X, yang bebas dan bertindak sebagai katalisator bagi perkembangan variabel dependen Y.

Berdasarkan penelitian terdahulu, hasil mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas program terhadap kepuasan peserta masih menunjukkan temuan yang beragam. Sebagian penelitian menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, tetapi penelitian lain menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Kondisi ini menunjukkan masih adanya celah penelitian yang perlu diuji kembali pada konteks lembaga pelatihan, khususnya di LPK Dwi Karya Prima, agar diketahui faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan peserta. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menempatkan peserta pelatihan bahasa Jepang sebagai objek penelitian, serta pengujian simultan dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas program, untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan peserta. Hasil

penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas program menjadi faktor yang lebih dominan dibanding kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan peserta.

Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, kualitas program terhadap kepuasan peserta dan kualitas pelayanan dan kualitas proram terhadap kepuasan peserta.

TINJAUAN PUSTAKA

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat mencapai tujuannya. Sumber daya yang dimaksud dalam kunjungan ini adalah karyawan. Karyawan memiliki peran sebagai suatu perencana, pelaksana, dan pengendali yang dapat berperan aktif dalam mewujudkan tujuan kepada organisasi atau perusahaan (Saputra dkk ., n.d.) (Syafitri dkk., 2023)

Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap penyedia layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan penyedia tersebut. Kesan pelanggan terhadap layanan merupakan faktor terpenting dalam menentukan kualitas layanan (Prahesti 2021). Iklan, dari mulut ke mulut, dan pengalaman sebelumnya semuanya berperan dalam membentuk ekspektasi konsumen terhadap layanan. Menurut Kotler (2001), ada lima faktor kunci yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan: daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kualitas Program

Saat mengevaluasi keunggulan suatu layanan atau produk, kualitas program yang mencakup kualitas desain dan kesesuaian dipertimbangkan. Kualitas adalah ukuran seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi tujuan yang dimaksudkan; ini mencakup kualitas desain dan kualitas kesesuaian, sementara sekolah desain terutama mempersiapkan siswa untuk studi lebih lanjut di beberapa bidang (Salim 2021). Sebagaimana dinyatakan oleh Mangkunegara (2011) dalam Felicia (2018) dan Mangkunegara (2014) dalam Basri, Susanto, dan Kenedi (2020), pelatihan harus mengandung indikator-indikator berikut: Instruktur, peserta, materi, dan prosedur agar program dapat berjalan dengan baik.

Kepuasan Peserta

Salah satu ukuran kualitas pendidikan yang dapat ditingkatkan adalah tingkat kepuasan di kalangan siswa. Memastikan kebahagiaan siswa tidak hanya penting untuk keberlangsungan suatu institusi, tetapi juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif. Bagaimana siswa memandang diri mereka sebagai konsumen layanan pendidikan sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut (Almira 2024). Menurut Irawan (2009) yang dikutip oleh Titim Nurlia (2019), terdapat dua faktor utama yang mendorong kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas pelayanan, kualitas program. Kepuasan pelanggan yaitu tingkat

perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018).

Kerangka Pemikiran & Hipotesis

Berikut ini kerangka konsep pada penelitian ini.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1: Kualitas pelayanan diduga memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan peserta pelatihan di LPK Dwi Karya Prima.
- 2: Kualitas program diduga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di LPK Dwi Karya Prima.
- 3: Kualitas pelayanan dan kualitas program diduga terdapat berpengaruh dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas program terhadap kepuasan peserta LPK

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, yang didefinisikan oleh Sugiyono (2018) sebagai strategi kuantitatif untuk mengumpulkan informasi dari populasi tertentu guna menguji hipotesis sosiologis dan psikologis tentang kepercayaan, opini, sifat, perilaku, dan hubungan antar variabel. Fokus penelitian pada kepuasan peserta pendidikan Bahasa Jepang di LPK Dwi Karya Prima menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, berupa pernyataan dengan pilihan jawaban tetap yang dipilih responden sesuai pendapat paling tepat.

Penelitian ini dilaksanakan di LPK Dwi Karya Prima, yang beralamat di Ruko Archadia Kav XII-A Blok C No. 22 Galuh Mas Karawang, RT 008/RW 15, Desa Sukaharja, Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, dengan kode pos 41361

Populasi dan sampel penelitian di LPK Dwi Karya Prima terdiri dari seluruh peserta pelatihan Bahasa Jepang yang berjumlah 50 orang. Karena ukuran populasi yang sangat kecil (kurang dari 100), digunakan metode pengambilan sampel jenuh, yang melibatkan penggunaan seluruh anggota komunitas sebagai sampel penelitian. Oleh karena itu, lima puluh peserta dimasukkan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Teknik Sampling

peneliti menerapkan teknik non-probability sampling (non-random sampling), yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria tertentu. Populasi penelitian terdiri dari seluruh peserta di LPK Dwi Karya Prima sebanyak 50 orang. Peneliti memilih seluruh peserta siswa tersebut sebagai sampel untuk menganalisis “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program terhadap Kepuasan Peserta LPK Dwi Karya Prima .”

Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015), tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data berkualitas tinggi, oleh karena itu metode pengumpulan data merupakan bagian penting dari proses penelitian. Tanpa pemahaman tepat, peneliti kesulitan mendapatkan data valid dan reliabel yang menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian. Pemilihan teknik optimal observasi, wawancara, angket, atau studi dokumen memastikan data relevan, akurat, dan akuntabel (Darmawan dkk., 2021).

Berikut adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini:

1. Angket (Kuesioner) Salah satu cara untuk mendapatkan opini masyarakat adalah dengan meminta mereka mengisi survei, yang juga dikenal sebagai kuesioner. Penelitian ini menggunakan Google Forms.
2. Studi Pustaka, Studi Pustaka adalah metode pengumpulan informasi yang mencakup pemeriksaan komprehensif terhadap materi tertulis yang relevan, termasuk buku, artikel, catatan, dan laporan.

Analisis Data

Dengan menggunakan SPSS versi 26, data diproses dan dianalisis. Uji validitas, seperti uji validitas, dilakukan untuk melihat apakah kuesioner yang akan digunakan valid. Apabila kuesioner tersebut dapat menentukan apa yang ingin diukur, maka dikatakan kuesioner tersebut sah. Pemeriksaan Reliabilitas, Menurut Putu Wahyu dkk. (2017), salah satu cara untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan SPSS untuk menghitung alpha Cronbach dari setiap item.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas menilai sejauh mana instrumen mengukur konsep yang dimaksud secara akurat, misalnya apakah pertanyaan tentang kepuasan pelanggan benar-benar mengukur kepuasan bukan hal lain. Instrumen dinyatakan valid jika koefisien korelasi Pearson (r) lebih besar dari 0,3 pada taraf signifikansi 0,05. Metode ini sering menggunakan analisis korelasi antara skor item dan total skor.

Tabel uji validitas menunjukkan bahwa semua item kuesioner pada variabel Kualitas Layanan (X1), Kualitas Program (X2), dan Kepuasan Peserta (Y) memiliki nilai Korelasi Item Total Terkoreksi (r hitung) lebih besar dari nilai r sebesar 0,30. Ini berarti bahwa semua item valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Ketiga variabel penelitian Kualitas Layanan (X1), Kualitas Program (X2), dan Kepuasan Peserta (Y) memiliki Alpha Cronbach lebih tinggi dari 0,70, menurut temuan uji

reliabilitas yang di tunjukan dalam tabel uji reabilitas. Ini berarti bahwa semua instrumen penelitian dapat digunakan dengan aman untuk penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,001(<0,05), berdasarkan temuan uji normalitas yang diperoleh dari uji one sample K-S yang diterapkan pada residual yang tidak distandarisasi. Distribusi dan residual yang tidak normal ditunjukkan oleh hal ini. Data tersebut masih dianggap cukup mendekati normal menurut Teorema Batas Pusat, oleh karena itu analisis regresi linier dapat dilakukan meskipun ukuran sample kecil (50 responden)

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menghasilkan nilai Toleransi sebesar 0,103 untuk kualitas layanan (X1) dan nilai VIF sebesar 9,688 untuk kualitas program (X2). Karena VIF kurang dari 10 dan nilai Toleransi lebih dari 0,10, dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak menunjukkan multikolinearitas yang signifikan. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut dapat dimasukkan dengan aman ke dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan analisis residual, diperoleh nilai rata-rata residual standar (Std. Residual) sebesar 0, dengan standar deviasi 0,979. Nilai minimum dan maksimum residual standar masing-masing -4,210 dan 2,032, sedangkan nilai prediksi standar (ZPRED) berkisar antara -2,071 hingga 1,343. Karena tidak ada struktur yang terlihat pada distribusi residual, maka dapat mengesampingkan heteroskedastisitas dan menyimpulkan bahwa model regresi linier berganda memenuhi kriteria klasik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi berikut ini diperoleh dari tabel koefisien, yang berisi hasil analisis regresi linier berganda:

$$Y = 2,947 + 0,243X_1 + 0,699X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X₁) dan kualitas program (X₂) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta (Y).

Uji t (Parsial)

1. "Hasil uji t parsial menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan tabel Coefficients, variabel kualitas pelayanan (X₁) memiliki nilai t hitung sebesar 1,543 dengan nilai signifikansi sebesar 0,130 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

2. Sementara itu, variabel kualitas program (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 4,578 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, kualitas program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.
3. Berdasarkan hasil uji t parsial tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara parsial hanya variabel kualitas program yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan

Uji F (Simultan)

Nilai F yang dihasilkan adalah 177,877, dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), menurut tabel ANOVA. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta secara signifikan dipengaruhi oleh kombinasi kualitas layanan dan kualitas program. Dengan kata lain, kebahagiaan peserta pelatihan di LPK Dwi Karya Prima mungkin dipengaruhi oleh kedua variabel sekaligus, bahkan ketika hanya salah satunya yang agak bermakna. Ini membuktikan bahwa model regresi linier dengan banyak variabel cocok untuk menjelaskan pengaruh simultan faktor independen terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Tabel Ringkasan Model menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kualitas program sangat berkorelasi dengan kepuasan peserta ($R = 0,940$). Kedua variabel independen tersebut menjelaskan 88,3% varians dalam kepuasan peserta, menurut nilai R^2 sebesar 0,883. Faktor-faktor lain menjelaskan sisanya sebesar 11,7%. Model regresi linier berganda ini sesuai untuk meneliti pengaruh kualitas layanan dan program terhadap kepuasan peserta, seperti yang ditunjukkan oleh nilai R^2 yang disesuaikan sebesar 0,878.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Peserta (Y)

Nilai t sebesar 1,543 untuk kualitas layanan ($X1_Total$) ditunjukkan oleh temuan uji t parsial, yang secara statistik signifikan pada tingkat 0,130 ($p > 0,05$). Menurut temuan ini, kebahagiaan pelanggan tidak terpengaruh oleh kualitas layanan. Jadi, meskipun LPK Dwi Karya Prima menyediakan staf yang ramah dan fasilitas yang memadai untuk membantu peserta, hal tersebut bukanlah elemen utama yang berkontribusi pada kepuasan mereka secara keseluruhan.

Temuan ini sejalan dengan temuan Achmad Efendi (2023), yang menemukan tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas layanan dan kepuasan peserta di PT Trampil Sistem Manajemen.

Pengaruh Kualitas Program (X_2) terhadap Kepuasan Peserta (Y)

Pada ambang batas signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), hasil uji t parsial menunjukkan nilai t sebesar 4,578 untuk kualitas program ($X2_Total$). Jelas bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta sangat dipengaruhi oleh kualitas program.

Faktor-faktor yang menunjukkan program berkualitas tinggi meliputi materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta, metode penyampaian yang menarik dan partisipatif, serta keuntungan nyata yang diperoleh dalam hal pengembangan keterampilan dan kesiapan kerja. Temuan bahwa kualitas program secara substansial memengaruhi kebahagiaan peserta sejalan dengan temuan Salim (2021).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Program (X2) terhadap Kepuasan Peserta (Y) secara Simultan

Uji F simultan mengungkapkan bahwa Y, variabel kepuasan peserta, secara signifikan dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan (X1) dan kualitas program (X2) secara bersamaan. Tingkat signifikansi kurang dari 0,05 dalam uji F membuktikan bahwa model regresi sesuai untuk penelitian ini dan dapat menjelaskan korelasi antara kedua set variabel tersebut secara memadai.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan saja tidak secara substansial memengaruhi kepuasan peserta, kualitas program dan kualitas layanan bersama-sama meningkatkan kepuasan peserta. Jadi, alih-alih dipengaruhi hanya oleh satu aspek, kepuasan peserta merupakan hasil dari interaksi antara kualitas layanan dan kualitas program.

Kepuasan peserta pelatihan terbukti sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas program secara bersamaan, menurut penelitian Salim (2021).

Temuan penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas program, bukan kualitas layanan, adalah faktor terpenting dalam menentukan tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh peserta pelatihan di LPK Dwi Karya Prima.

KESIMPULAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Skor kepuasan peserta belum terutama ditentukan oleh fitur layanan seperti keramahan personel dan fasilitas pendukung.
2. Kualitas program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Relevansi materi, metode pembelajaran yang menarik, serta manfaat program terhadap peningkatan keterampilan dan kesiapan kerja menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan peserta.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kualitas program bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Meskipun kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial, keberadaannya tetap berperan sebagai faktor pendukung ketika dikombinasikan dengan kualitas program dalam meningkatkan kepuasan peserta secara keseluruhan.

Implikasi

1. Implikasi Manajerial (Praktis)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas program merupakan faktor kunci kepuasan peserta di LPK Dwi Karya Prima. Prioritas peningkatan harus fokus pada relevansi materi kerja, metode interaktif, kompetensi instruktur, dan peluang kerja. Meskipun kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial, aspek ini tetap harus dipertahankan sebagai pendukung kepuasan peserta melalui fasilitas dan administrasi yang profesional.

2. Implikasi Strategis bagi LPK

LPK Dwi Karya Prima dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengembangan lembaga, dengan menempatkan kualitas program sebagai keunggulan kompetitif utama. Fokus strategi sebaiknya diarahkan pada inovasi program pelatihan, pembaruan kurikulum, dan kerja sama dengan dunia industri agar program yang ditawarkan semakin relevan dan bernilai bagi peserta.

3. Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian manajemen jasa pendidikan dan pelatihan, khususnya dalam memahami bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan selalu berpengaruh langsung terhadap kepuasan, melainkan dapat berperan secara tidak langsung atau simultan bersama variabel lain. Temuan ini memperkaya literatur terkait faktor-faktor pembentuk kepuasan peserta pelatihan.

4. Implikasi untuk Penelitian Selanjutnya

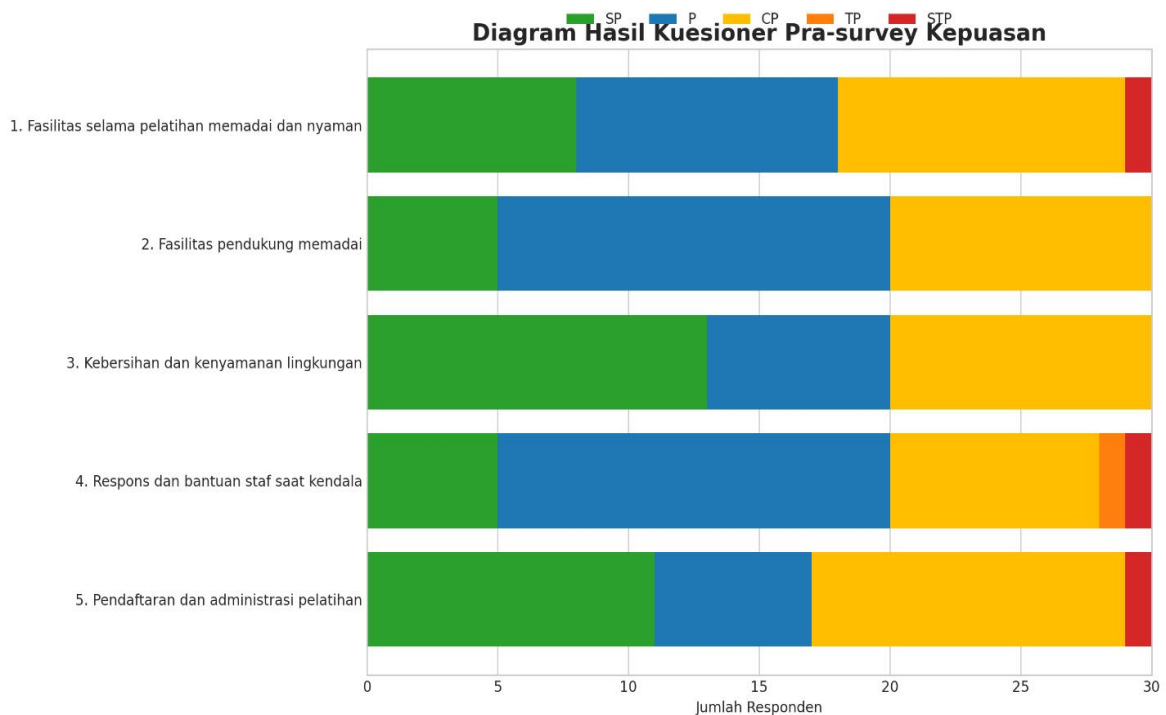
Faktor tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan peserta, seperti motivasi peserta, reputasi lembaga, dan ketersediaan layanan penempatan kerja, perlu dimasukkan dalam penelitian selanjutnya. Untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana peserta menilai kualitas layanan dan program pelatihan, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau campuran.

DAFTAR PUSTAKA

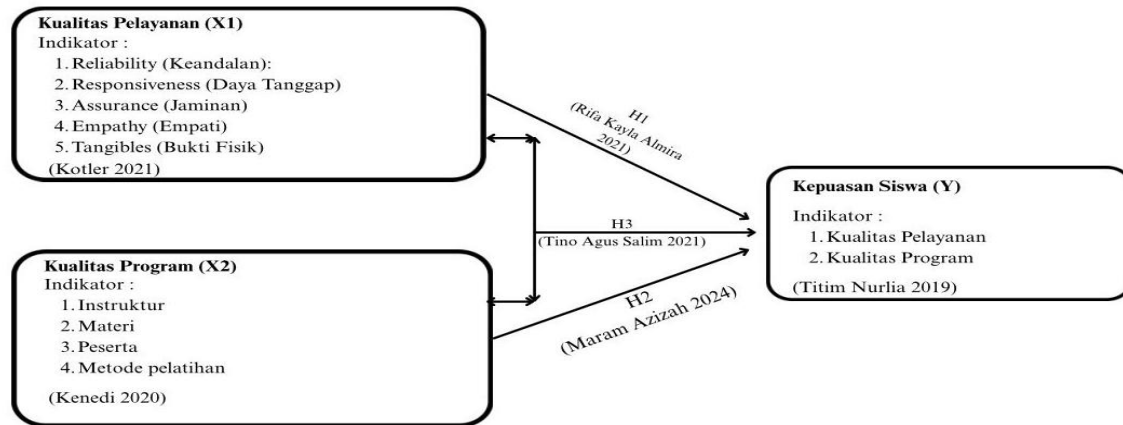
- Almira, R.K., Meilya, I.R. & Syahid, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan*
- Azizah, M., Aryani, B., Hidayati, A. (2024). *Kualitas program dan reliability sebagai kunci kepuasan dan loyalitas pelanggan media televisi*. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi), 10(2), 221 –242. DOI: <https://doi.org/10.34203/jimfe.v10i2.10462>
- Babullah, R. (2024). *Mengenal sumber daya manusia (SDM): Pengertian dan fungsinya*. Jurnal Arjuna: Publikasi Ilmu Pendidikan, Bahasa dan Matematika, 2(4), 187-204. <https://doi.org/10.61132/arjuna.v2i4.1104>
- Efendi, A., Pradiani, T., Fathorrahman (2023) *Pengaruh Kualitas Program, Layanan, Biaya Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Dan Kursus PT Trampil Sistem Manajemen (Studi Kasus Di PT Trampil Sistem Manajemen Batam)*. Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen, Volume 1, Nomor 2, November Tahun:2023 294-306 *Peserta Didik Di LKP Prisma Computer*. Comm-Edu 7 (1), 90-97
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). *Kualitas pelayanan akademik terhadap citra perguruan tinggi*. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*,

- Ridho, M. A. A. R (2021) *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Fastfood Indonesia, TBK (Studi Kasus KFC Cabang BG Junction Surabaya)* Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 10, Nomor 6, Juni 2021
- Salim, T. A., Pradiani, T., Fathorrahman (2021). *Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Salim Excellence Center (SEC)* hal.27 – 41) Vol 03, No 01, Desember 2021
- Syafitri, D., Ilham, R. N., Sandi, S. P. H., & Hidayaty, D. E. (2023). *Rekrutmen dan Seleksi SDM pada UMKM Konveksi dan Sablon Braveryproject*. Id. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(15), 93-97.
- Syamtoro, B., Wahidah, N. R., & Kencana, P. N. (2024). *Pengaruh strategi promosi dan pelayanan terhadap keputusan pemilihan jasa pada PT. Bina Edu Pratama*. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 112-116.
- Viola, Margery, E., & Seri. (2023). *Pengaruh harga, promosi, dan word of mouth terhadap minat pembelian konsumen mobil Honda PT. Istana Deli Motor*. *Journal Business and Management*, 1(2), 135-145.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. (2018). *PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 106-128. <https://doi.org/10.31955/mea.v2i1.52>.

TABEL DAN GAMBAR



Gambar 1
Sumber : Hasil pra-survey penelitian 2025



Gambar 2
(Sumber : Penulis 2025)

Tabel 1. Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X1)				Kualitas Program (X2)				Kepuasan Peserta (Y)			
Item Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan	Item Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan	Item Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,796	0,30	Valid	Item 16	0,820	0,30	Valid	Item 31	0,866	0,30	Valid
Item 2	0,827	0,30	Valid	Item 17	0,808	0,30	Valid	Item 32	0,818	0,30	Valid
Item 3	0,786	0,30	Valid	Item 18	0,801	0,30	Valid	Item 33	0,752	0,30	Valid
Item 4	0,733	0,30	Valid	Item 19	0,892	0,30	Valid	Item 34	0,721	0,30	Valid
Item 5	0,567	0,30	Valid	Item 20	0,870	0,30	Valid	Item 35	0,868	0,30	Valid
Item 6	0,765	0,30	Valid	Item 21	0,770	0,30	Valid	Item 36	0,820	0,30	Valid
Item 7	0,892	0,30	Valid	Item 22	0,891	0,30	Valid	Item 37	0,772	0,30	Valid
Item 8	0,819	0,30	Valid	Item 23	0,809	0,30	Valid	Item 38	0,702	0,30	Valid
Item 9	0,728	0,30	Valid	Item 24	0,781	0,30	Valid	Item 39	0,849	0,30	Valid
Item 10	0,767	0,30	Valid	Item 25	0,697	0,30	Valid	Item 40	0,845	0,30	Valid
Item 11	0,903	0,30	Valid	Item 26	0,883	0,30	Valid	Item 41	0,753	0,30	Valid
Item 12	0,841	0,30	Valid	Item 27	0,886	0,30	Valid	Item 42	0,827	0,30	Valid
Item 13	0,782	0,30	Valid	Item 28	0,838	0,30	Valid	Item 43	0,800	0,30	Valid
Item 14	0,856	0,30	Valid	Item 29	0,773	0,30	Valid	Item 44	0,813	0,30	Valid
Item 15	0,850	0,30	Valid	Item 30	0,795	0,30	Valid	Item 45	0,794	0,30	Valid

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	Jumlah Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,965	0,966	15	Reliabel
Kualitas Program (X2)	0,971	0,972	15	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,967	0,967	15	Reliabel

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	4.78414670
Most Extreme Differences	Absolute	.169

	Positive	.164
	Negative	-.169
Test Statistic		.169
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 4. Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.947	2.959		.996	.324		
	X1_Total	.243	.158	.239	1.543	.130	.103	9.688
	X2_Total	.699	.153	.710	4.578	.000	.103	9.688

a. Dependent Variable: Y_Total

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	28.6465	73.5739	55.9000	13.16224	50
Residual	-20.56636	9.92580	.00000	4.78415	50
Std. Predicted Value	-2.071	1.343	.000	1.000	50
Std. Residual	-4.210	2.032	.000	.979	50

a. Dependent Variable: Y_Total

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.947	2.959		.996	.324		
	X1_Total	.243	.158	.239	1.543	.130	.103	9.688
	X2_Total	.699	.153	.710	4.578	.000	.103	9.688

a. Dependent Variable: Y_Total

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 7. Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.947	2.959		.996	.324		
	X1_Total	.243	.158	.239	1.543	.130	.103	9.688
	X2_Total	.699	.153	.710	4.578	.000	.103	9.688

a. Dependent Variable: Y_Total

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 8. Uji F (Simultan)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8488.985	2	4244.493	177.877	.000 ^b
	Residual	1121.515	47	23.862		
	Total	9610.500	49			

a. Dependent Variable: Y_Total

b. Predictors: (Constant), X2_Total, X1_Total

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 9. Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.883	.878	4.88488

a. Predictors: (Constant), X2_Total, X1_Total

b. Dependent Variable: Y_Total

Sumber: Peneliti (2025)