

**PENGARUH DIMENSI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELAYANAN PESERTA PADA PROGRAM PENDIDIKAN  
KEWIRAUSAHAAN MASYARAKAT PADA LEMBAGA KURSUS  
DAN PELATIHAN DI KABUPATEN WONOGIRI**

**Sarsiti <sup>1)</sup>**

**Slamet Djauhari <sup>2)</sup>**

<sup>1, 2)</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta  
e-mail: <sup>1)</sup> sarsitiunsa@yahoo.co.id

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the service quality dimensions that influence participant satisfaction waiter community entrepreneurship education program at the Institute of Training Courses and Wonogiri. This study enhance the perception of service quality dimension refers to servqual by adding the dimension of perception of service quality and timeliness of service. Timeliness of service is considered to have a significant positive effect on satisfaction entrepreneurship education program participant community. Courses and training institutions must pay attention to timeliness in providing services during the implementation of the program, with the hope of community entrepreneurship education program participants get satisfaction as perceived by participants of community entrepreneurship education program. Data analysis was conducted using classic assumption test, multiple linear regression, coefficient of determination, F test and t test. From the analysis of data and has escaped from the classical assumption, it can be discussed for each of these hypotheses has been formulated. Judging from the t test factors of physical evidence and the timeliness of partial effect significant effect on service satisfaction entrepreneurship education program participants society (PKM) on Courses and Training Institute in Wonogiri Regency. While variable reliability, responsiveness, assurance and attention partially no significant effect on service satisfaction entrepreneurship education program participants society on Courses and Training Institute in Wonogiri Regency. Viewed from the F test variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention simultaneously significant effect on service satisfaction entrepreneurship education program participants society on Courses and Training Institute in Wonogiri Regency. Based on the determination coefficient indicates that the variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, attention and timeliness affect the service satisfaction entrepreneurship education program participants society on Courses and Training Institute in Wonogiri by 80,3% while the remaining 19,7% influenced by other variables that are not used in the study.*

**Keywords:** *service quality, satisfaction, dimensions program participant, PKM*

**PENDAHULUAN**

Menurut Direktorat Pembinaan kur-  
sus dan pelatihan, Direktorat Jendral

Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal,  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
alasan memberikan bantuan program

pendidikan kewirausahaan masyarakat (PKM) adalah: 1). Anak putus sekolah atau *drop out* SMK/SMA/MA ditambah lulusan SLTA yang tidak melanjutkan pendidikan tinggi sebesar 1,6 juta anak/tahun (Sumber: Pusat Data Statistik Pendidikan Kemendikbud, 2011/2012 dalam Petunjuk Teknis Bantuan Sosial Kemendikbud Dirjen Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal, 2014 ). 2). Angka kemiskinan di Indonesia sebesar 28,55 juta jiwa atau sebesar 11,47 % dari total penduduk Indonesia (Sumber: Sakernas BPS, September 2013 dalam Petunjuk Teknis Bantuan Sosial Kemendikbud Dirjen Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal, 2014). 3). Angka pengangguran terbuka di Indonesia sebesar 7,4 juta jiwa atau 6,25 % dari jumlah angkatan kerja sebesar 118,2 juta jiwa (Sumber: Sakernas BPS, Agustus 2013 dalam Petunjuk Teknis Bantuan Sosial Kemendikbud Dirjen Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal, 2014). 4). Negara dikatakan makmur apabila jumlah wirausaha mencapai 2 % dari jumlah penduduk. Kajian dari Kemenkop UMKM Januari 2012, dari seluruh penduduk Indonesia jumlah wirausahawan baru mencapai 1,56 % (Sumber: Petunjuk Teknis Bantuan Sosial Kemendikbud Dirjen Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal, 2014).

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat sebagai mitra kerja dari P2-PNFI Regional II Semarang. Di mana peserta program pendidikan mendapat pendidikan kewirausahaan secara gratis dengan adanya bantuan dari Ditjen P2-PNFI. Di sini LKP diharapkan bisa meningkatkan keterampilan tenaga kerja yang siap bersaing dalam dunia kerja baik di dalam maupun di luar negeri. Selain itu yang lebih utama adalah menanamkan jiwa kewirausahaan di kalangan peserta didik. Orientasi pasca menempuh pendidikan tidak hanya sekedar mencari kerja, namun yang lebih ut-

ma adalah menciptakan lapangan kerja. Di sisi lain Manajemen LKP mempunyai tujuan agar lembaga tetap hidup dan berkembang. Agar tetap hidup dan berkembang LKP harus dikelola secara profesional. LKP diharapkan tidak hanya sekedar mengejar *profitabilitas* dengan memenuhi kebutuhan konsumen melainkan meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan LKP. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan lembaga pendidikan memahami dengan seksama harapan pelanggan (peserta) serta kebutuhan mereka, dengan demikian lembaga pendidikan dan keterampilan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (peserta).

Pelayanan dikatakan baik dan berkualitas apabila mengacu pada *SERVQUAL*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas jasa yang mencakup harapan dan persepsi tentang bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian (Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Erni Widiastuti, 2011). Dimensi persepsi pelayanan berbagai bidang selain yang tersebut dalam *SERVQUAL* ada hal-hal yang perlu dipertimbangkan antara lain ketepatan waktu pelayanan, reputasi penyedia jasa, dan permintaan (Headley, Dean E, Choi Bob, 1992: 4). Berdasarkan uraian diatas perlu diteliti dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yang terdiri dari: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan ketepatan waktu pelayanan dari Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mengukur pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan ketepatan waktu pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan berpenga-

ruh terhadap kepuasan pelayanan peserta program pendidikan kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri.

## LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kualitas Pelayanan

Definisi Pelayanan yang berkualitas menurut Asubonteng, McCleary dan Swan dalam Choon Ling Kwek, Teck Chai Lau, Hoi Piew Tan, (2010: 4) adalah: *Service quality is defined as "the difference between customers' expectations for service performance prior to the service encounter and their perceptions of the service perceived.*

Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya baik itu pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pengaturan parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk pasca pembelian.

Persepsi kualitas dapat didefinisikan sebagai penilaian konsumen tentang pengalaman keseluruhan entitas atau superioritas (Zithamal dalam Sik Sumedi, I Gede Mahatma Yuda Bakit, 2011: 3). Persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan merupakan anteseden kepuasan secara keseluruhan dipahami sebagai jumlah yang hadir dan transaksi masa lalu (Parasuraman et, al dalam Sik Sumedi, I Gede Mahatma Yuda Bakit, 2011: 3)

### 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Model *SERVQUAL* sering digunakan dan diadopsi dalam literatur yang masih ada untuk mengevaluasi pelayanan yang dirasakan siswa kualitas dalam industri pendidikan (Russell dalam Choon Ling Kwek, Teck Chai Lau, Hoi Piew Tan, 2010: 4). Ada lima dimensi yaitu Bukti fisik atau bukti langsung, *Responsiveness* (Kehandalan), *Reliability* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), sedangkan di bidang lain ada hal-hal perlu dipertimbangkan antara lain ketepatan waktu pelayanan, reputasi penyedia jasa, dan permintaan (Headley, Dean E, Choi Bob, 1992: 4).

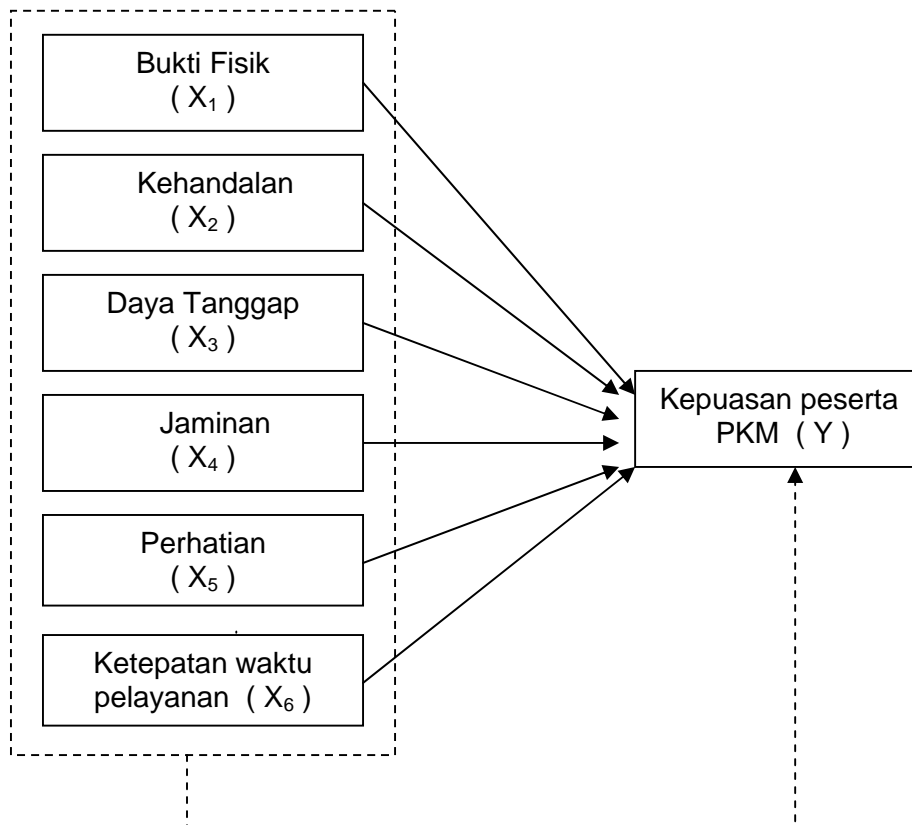
### 3. Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan pelanggan menurut Hant dan Oliver dalam Sik Sumadi, I Gede Mahatma Yuda Bakit, (2011: 4) adalah: Evaluasi emosional yang menunjukkan bagaimana konsumen jauh percaya bahwa penggunaan layanan dapat menghasilkan perasaan positif. Definisi Kepuasan menurut Ismail et al dalam Sik Sumadi, I Gede Mahatma Yuda Bakit, (2011: 4) adalah: Fungsi dari pengalaman pelanggan dan ekspektasi dari hasil berbagai layanan.

### 4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Cara mengukur Kepuasan menurut Enrique Bigne, Miguel A Moliner (2003) meliputi tiga hal yaitu: 1) Pengukuran langsung kepuasan. 2) Menanyakan apakah layanan yang diterima lebih dari yang diharapkan. 3) Menanyakan apakah meskipun memiliki dua pelayanan publik, digunakan salah satu dari dua pelayanan publik mereka tidak mempertimbangkan untuk menjadi baik (disonasi kognitif).

## 5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## 6. Hipotesis

Diduga faktor persepsi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan ketepatan waktu secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan peserta program pendidikan kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri.

### METODE PENELITIAN

#### 1. Objek/Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat pada seluruh Lembaga Kursus dan Pelatihan

di Kabupaten Wonogiri yang lolos pendanaan tahun 2015 dari Ditjen P2-PNFI (Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal) Regional II Semarang. LKP yang lolos pendanaan 2015 ada 2 (dua) dan 1 (satu) SKB. LKP Wibowo jumlah peserta PKM ada 20, LKP CURDEFO jumlah peserta 20, dan SKB jumlah peserta 20.

#### 2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel penelitian ini adalah peserta Program Kewirausahaan Masyarakat pada seluruh Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2014: 122 dalam Intani Prameswari, 2015).

### 3. Sumber Data dan Tehnik Pengumpulan Data

Data primer dari isian kuesioner responden, data sekunder adalah data dari berbagai literatur, jurnal dan data pendukung lain. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik survei intersep (*intercept study*) (Sugiyono, 2014: 122 dalam Intani Prameswari, 2015).

### 4. Pengukuran Variabel

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, yaitu dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan ketepatan waktu pelayanan) serta kepuasan nasabah. Dalam hal ini penulis menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2005: 56).

Variabel ini yang akan diukur menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap indikator instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai skor sebagai berikut :

- a. Jawaban SS (Sangat Setuju) skor 5
- b. Jawaban S (Setuju) Skor 4
- c. Jawabab N/RR (Netral/Ragu-ragu) skor 3
- d. Jawaban TS (Tidak Setuju) skor 2
- e. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1

### 5. Teknik Analisis Data

#### a. Uji Instrumen

Untuk mendapatkan data yang sesuai dan mencakup permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti

membuat kuesioner yang berisikan pertanyaan mengenai variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan ketepatan waktu serta kepuasan. Untuk menguji kuesioner ini peneliti memberikan kuesioner kepada 60 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta. Hasil dari uji coba kuesioner ini kemudian diuji dengan uji: 1). Uji Validitas untuk menguji validitas data yang dibantu dengan SPSS 16.0 di mana memperoleh pearson product moment correlation coeficient ( $r$  hitung)  $> r$  tabel, sehingga alat pengukur yang digunakan adalah valid. 2). Uji Reliabilitas digunakan adalah dengan menggunakan *Reliability analysis Statistic* dengan cronbach alpha ( ). Jika nilai Cronbach Alpha ( )  $> 0,6$  maka suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel (Nunally, 1997 dalam Erni Widiastuti, 2011: 66). Dalam menguji reliabilitas alat ukur peneliti menggunakan program komputer SPSS 16.0

#### b. Pengujian Hipotesis

##### 1) Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang digunakan akan benar-benar menunjukkan yang signifikan dan representatif atau disebut BLUE (*Best, Linear, Unbiased Estimator*), maka model regresi tersebut harus memenuhi asumsi dasar klasik regresi.

Asumsi dasar tersebut adalah apabila tidak terjadi gejala auto-korelasi, heteroskedastisitas, multikolinearitas, normalitas di antara variabel bebas dalam model regresi tersebut.

##### 2) Analisis Regresi Linear Berganda

Data yang masuk akan dianalisis dan diuji dengan menggunakan statistik metode regresi linear berganda. Dalam peneliti-

an ini, sebagai variabel dependen adalah kepuasan nasabah sedangkan sebagai variabel bebas adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan ketepatan waktu. Adapun persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Di mana:

Y = Kepuasan nasabah BMT Insan Kamil Solo  
 $X_1$  = Bukti Fisik  
 $X_2$  = Keandalan  
 $X_3$  = Daya Tanggap  
 $X_4$  = Jaminan  
 $X_5$  = Perhatian  
 $X_6$  = Perhatian  
 $b_0$  = Konstanta  
 $b_1 - b_6$  = Koefisien regresi  
 $e$  = error

Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji yaitu: Untuk menentukan koefisien  $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  dan  $b_6$  digunakan pengolahan dengan program komputer, dengan menggunakan metode SPSS16.0 untuk melakukan pengujian terhadap data yang dikumpulkan. Hasil pengujian itu kemudian disimpulkan untuk keperluan generelasi pada populasi.

### 3) Uji F

Uji F-hitung yaitu untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel Terikat secara simultan. Menurut (Singgih, 2004:12) uji F-statistik pada dasarnya

menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi  
 $k$  = Banyaknya variabel bebas  
 $n$  = Banyaknya sampel

Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$  (hipotesis nihil dan hipotesis alternatif)
- Dengan melihat hasil *print out computer* melalui program SPSS for Windows, diketahui nilai F-hitung.
- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% ( $= 0,05$ ), maka terbukti bahwa keenam variabel bebas secara nyata (signifikan) tidak mempengaruhi kepuasan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri. Dengan demikian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dan hipotesis mula-mula ( $H_0$ ) diterima.
- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% ( $= 0,05$ ), maka terbukti bahwa kelima variabel bebas secara nyata (signifikan) mempengaruhi kepuasan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri. Dengan demikian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dite-

rima dan hipotesis mula-mula ( $H_0$ ) ditolak.

#### 4) Uji t

Uji t-hitung digunakan untuk menguji apakah pertanyaan hipotesis benar (Singgih, 2004: 13). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

Adapun tahapan uji t-hitung sebagai berikut:

$$t_{bi} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Di mana:

t = diperoleh dari daftar tabel t

b = parameter estimasi

S<sub>b</sub> = Standard error

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

- a) Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$  (hipotesis nihil dan hipotesis alternatif)
- b) Dengan melihat hasil *print out* komputer melalui program SPSS for windows, diketahui nilai t-hitung.
- c) Jika signifikansi nilai t-hitung  $< 0,05$  maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak.
- d) Jika signifikan nilai t-hitung  $> 0,05$  maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian Hipotesis nihil ( $H_0$ ) diterima dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

#### 5) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Singgih (2004: 20) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana variasi dalam variabel dependen (kepuasan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri) dapat diterangkan oleh variabel independen (dimensi kualitas pelayanan).  $R^2$  digunakan bila terdapat satu variabel independen selain konstan dalam persamaan regresi, jika terdapat lebih dari satu variabel independen maka digunakan *adjusted R<sup>2</sup>*. Dalam pemilihan model atau persamaan regresi, model dikatakan sebagai model yang terbaik jika nilai  $R^2$  atau *adjusted R<sup>2</sup>* model tersebut lebih besar dari  $R^2$  atau *adjusted R<sup>2</sup>* model yang lain.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Analisis Uji Instrumen

##### a. Hasil Uji Validitas

Dalam pengujian validitas ini diperoleh jawaban bahwa hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan adalah sah, karena korelasi antara variabel-variabelnya lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

##### 1) Angket Bukti Fisik ( $X_1$ )

Hasil uji instrumen validitas angket bukti fisik ( $X_1$ ) dalam penelitian adalah seperti tabel 1 berikut:

**Tabel 1: Rangkuman Hasil Validitas Variabel Bukti Fisik**

| Butir<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi | $r_{xy}$<br>tabel | Status |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Soal_P.1            | 0,755                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.2            | 0,694                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.3            | 0,750                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.4            | 0,747                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.5            | 0,849                 | 0,250             | Valid  |

Sumber : Data primer diolah

**Tabel 2: Rangkuman Hasil Validitas Variabel Kehandalan**

| Butir<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi | $r_{xy}$<br>tabel | Status |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Soal_P.6            | 0,837                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.7            | 0,717                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.8            | 0,706                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.9            | 0,846                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.10           | 0,731                 | 0,250             | Valid  |

Sumber : Data primer diolah

**Tabel 3: Rangkuman Hasil Validitas Variabel Daya Tanggap**

| Butir<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi | $r_{xy}$<br>tabel | Status |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Soal_P.11           | 0,751                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.12           | 0,778                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.13           | 0,530                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.14           | 0,595                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.15           | 0,839                 | 0,250             | Valid  |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan tentang bukti fisik sebanyak 5 butir pertanyaan ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,250$ ) dengan *level of significant* 5%. Dengan demikian hasil angket bukti fisik dapat dipakai dalam penelitian ini.

- 2) Angket Kehandalan ( $X_2$ )  
Hasil uji instrumen validitas angket kehandalan ( $X_2$ ) dalam penelitian adalah seperti tabel 2.

Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan tentang kehandalan sebanyak 5 butir pertanyaan ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,250$ ) dengan *level of significant* 5%. Dengan demikian hasil angket kehandalan dapat dipakai dalam penelitian ini.

- 3) Angket Daya Tanggap ( $X_3$ )  
Hasil uji instrumen validitas angket daya tanggap ( $X_3$ ) dalam penelitian adalah seperti tabel 3.



Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan tentang daya tanggap sebanyak 5 butir pertanyaan ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,250$ ) dengan *level of significant* 5%. Dengan demikian hasil angket daya tanggap dapat dipakai dalam penelitian ini.

- 4) Angket Jaminan ( $X_4$ )  
 Hasil uji instrumen validitas angket jaminan ( $X_4$ ) dalam penelitian adalah seperti tabel 4.

Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan tentang jaminan sebanyak 5 butir pertanyaan ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,250$ ) dengan *level of significant* 5%. Dengan demikian hasil angket jaminan dapat dipakai dalam penelitian ini.

- 5) Angket Perhatian ( $X_5$ )  
 Hasil uji instrumen validitas angket perhatian ( $X_5$ ) dalam penelitian adalah seperti tabel 5.

**Tabel 4: Rangkuman Hasil Validitas Variabel Jaminan**

| Butir<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi | $r_{xy}$<br>tabel | Status |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Soal_P.16           | 0,831                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.17           | 0,668                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.18           | 0,759                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.19           | 0,871                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.20           | 0,761                 | 0,250             | Valid  |

Sumber : Data primer diolah

**Tabel 5: Rangkuman Hasil Validitas Variabel Perhatian**

| Butir<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi | $r_{xy}$<br>tabel | Status |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Soal_P.21           | 0,818                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.22           | 0,887                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.23           | 0,750                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.24           | 0,801                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.25           | 0,834                 | 0,250             | Valid  |

Sumber : Data primer diolah

**Tabel 6: Rangkuman Hasil Validitas Variabel Ketepatan Waktu Pelayanan**

| Butir<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi | $r_{xy}$<br>tabel | Status |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Soal_P.26           | 0,641                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.27           | 0,743                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.28           | 0,785                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.29           | 0,724                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_P.30           | 0,794                 | 0,250             | Valid  |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan tentang perhatian sebanyak 5 butir pertanyaan ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,250$ ) dengan *level of significant* 5%. Dengan demikian hasil angket perhatian dapat dipakai dalam penelitian ini.

6) Angket Ketepatan Waktu Pelayanan ( $X_6$ )

Hasil uji instrumen validitas angket ketepatan waktu layanan ( $X_6$ ) dalam penelitian adalah seperti tabel 6.

Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan tentang ketepatan waktu sebanyak 5 butir pertanyaan ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,250$ ) dengan *level*

*of significant* 5%. Dengan demikian hasil angket ketepatan waktu pelayanan dapat dipakai dalam penelitian ini.

7) Angket Kepuasan Peserta Pelatihan (Y)

Hasil uji instrumen validitas angket Kepuasan Peserta Pelatihan (Y) dalam penelitian adalah seperti tabel 7.

Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan tentang kepuasan peserta pelatihan sebanyak 5 butir pertanyaan ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0.250$ ) dengan *level of significant* 5%. Dengan demikian hasil angket kepuasan peserta pelatihan dapat dipakai dalam penelitian ini.

**b. Hasil Uji Reliabilitas**

**Tabel 7: Rangkuman Hasil Validitas Variabel Kepuasan Peserta PKM**

| Butir<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi | $r_{xy}$<br>tabel | Status |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Soal_ 1             | 0,556                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_ 2             | 0,561                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_ 3             | 0,755                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_ 4             | 0,622                 | 0,250             | Valid  |
| Soal_ 5             | 0,740                 | 0,250             | Valid  |

Sumber : Data primer diolah

**Tabel 8: Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel           | Koefisien<br>Alpha | Critical Value | Keterangan |
|--------------------|--------------------|----------------|------------|
| Bukti Fisik        | 0,902              | 0,6            | Reliabel   |
| Kehandalan         | 0,907              | 0,6            | Reliabel   |
| Daya Tanggap       | 0,871              | 0,6            | Reliabel   |
| Jaminan            | 0,913              | 0,6            | Reliabel   |
| Perhatian          | 0,930              | 0,6            | Reliabel   |
| Ketepatan Waktu    | 0,890              | 0,6            | Reliabel   |
| Kepuasan Pelayanan | 0,842              | 0,6            | Reliabel   |

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan perhitungan komputer dengan menggunakan komputer program SPSS dapat diketahui bahwa dari seluruh variabel yang meliputi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan ketepatan waktu pelayanan ditemukan nilai *Cronbach Alpha* ( ) > 0,6. Dengan demikian variabel-variabel yang digunakan dapat dipakai dalam penelitian ini.

## 2. Hasil Analisis Data

### a. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil analisis data menggunakan SPSS versi 16.0 untuk uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, autokorelasi, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, menunjukkan semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah lolos dari uji asumsi klasik.

### b. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS ver.16.0 dapat disajikan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 9 berikut:

## 3. Pembahasan

### a. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa syarat asumsi klasik telah terpenuhi, sehingga analisis data de-

ngan menggunakan persamaan regresi berganda dapat dilakukan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,803. yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen Nilai ini menunjukkan bahwa 80,3% tingkat kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel buktifisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), persepsi perhatian ( $X_5$ ), dan ketepatan waktu ( $X_6$ ), sedangkan sisanya 19,7% dijelaskan oleh variabel lain.

### b. Uji F

Uji F diketahui dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel atau nilai Sig. Jika nilai Sig < 0,05 maka hipotesis alternatif diterima.

Berdasarkan tabel 9 diperoleh sebesar 35,895 dengan nilai Sig 0,000. Oleh karena nilai Sig < 0,005, maka disimpulkan bahwa variabel bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), perhatian ( $X_5$ ), dan ketepatan waktu ( $X_6$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri (Y).

**Tabel 9: Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda**

| Model          | Unstandardize  | Standardized | T     | Sig.  | Collinearity | Tolerance | VIF   |
|----------------|----------------|--------------|-------|-------|--------------|-----------|-------|
|                | d Coefficients | Coefficients |       |       |              |           |       |
|                | B              | Std. Error   | Beta  |       |              |           |       |
| (Constant)     | 4,797          | 1,179        |       | 4,069 | 0,000        |           |       |
| X <sub>1</sub> | 0,256          | 0,122        | 0,317 | 2,108 | 0,040        | 0,164     | 6,086 |
| X <sub>2</sub> | 0,006          | 0,124        | 0,009 | 0,051 | 0,959        | 0,121     | 8,277 |
| X <sub>3</sub> | 0,014          | 0,110        | 0,018 | 0,123 | 0,903        | 0,179     | 5,598 |
| X <sub>4</sub> | 0,183          | 0,119        | 0,212 | 1,540 | 0,129        | 0,196     | 5,092 |
| X <sub>5</sub> | 0,087          | 0,107        | 0,106 | 0,809 | 0,422        | 0,217     | 4,604 |
| X <sub>6</sub> | 0,290          | 0,106        | 0,350 | 2,737 | 0,008        | 0,228     | 4,386 |
| R <sup>2</sup> | 0,803          |              |       |       |              |           |       |
| F              | 35,895         |              |       | 0,000 |              |           |       |

Sumber : Data Primer yang diolah

### c. Uji t

Uji t diketahui dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t table atau membandingkan nilai Sig dari masing-masing variable dengan 0,05. Apabila nilai Sig < 0,005, maka hipotesis alternatif dari masing-masing variabel diterima.

- 1) Bukti fisik ( $X_1$ ) memiliki nilai Sig sebesar 0,040. Ini menunjukkan bahwa bukti fisik ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri (Y).
- 2) Kehandalan ( $X_2$ ) memiliki nilai Sig sebesar 0,959. Hal ini berarti kehandalan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri (Y).
- 3) Daya tanggap ( $X_3$ ) memiliki Sig sebesar 0,903. Hal ini berarti daya tanggap ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri (Y).
- 4) Jaminan ( $X_4$ ) memiliki nilai Sig sebesar 0,129. Hal ini berarti jaminan ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri (Y).

- 5) Perhatian ( $X_5$ ) memiliki nilai Sig sebesar 0,422. Hal ini berarti perhatian ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri (Y).
- 6) Ketepatan waktu ( $X_6$ ) memiliki nilai Sig sebesar 0,008. Hal ini berarti ketepatan waktu ( $X_6$ ) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri (Y).

### KESIMPULAN

Terdapat pengaruh signifikan variabel bukti fisik dan ketepatan waktu secara parsial terhadap kepuasan pelayanan peserta program pendidikan kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri.

Tidak Terdapat pengaruh signifikan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara parsial terhadap kepuasan pelayanan peserta program pendidikan kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri.

Terdapat pengaruh signifikan variabel bukti fisik, kehandalan, dayatanggap, jaminan, perhatian, dan ketepatan waktu secara simultan terhadap kepuasan pelayanan peserta program pendidikan kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri.

Berdasarkan koefisien Determinasi menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan peserta program pendidikan kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada Lembaga Kursus

dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri sebesar 80,3 % sedangkan sisanya sebesar 19,7 % dipengaruhi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali Reza Jalali, Md Aminul Islam, Ku Halim Ku Ariffin. *Service Satisfaction: The Case of a Higher Learning Institution in Malaysia, International Education Studies. Toronto: Feb 2011. Vol. 4, Iss. 1; pg. 182, 11 pgs.*
- Choon Ling Kwek, Teck Chai Lau, Hoi Piew Tan. *Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality International Journal of Business and Management. Toronto: Aug 2010. Vol. 5, Iss. 8; pg. 154, 12 pgs.*
- Enrique Bigne, Miguel A Moliner, Javier Sanchez. *Perceived quality and satisfaction in multiservice organisations: The case of Spanish public services, The Journal of Services Marketing. Santa Barbara: 2003. Vol. 17, Iss. 4/5; pg. 420, 23 pgs.*
- Widiastuti, Erni, 2011, Tesis, "Pengaruh Persepsi Pelayanan Pelatihan Pendidikan Kecakapan Hidup terhadap Kepuasan peserta pelatihan pada Lembaga Pendidikan dan Keterampilan Menjahit " MULIA" Kab. Wonogiri, Manajemen, Universitas Islam Batik, Surakarta.
- Headley, Dean E, Choi, Bob, *The Journal of Services Marketing, Santa Barbara: Winter 1992. Vol. 6, Iss. 1; pg 5, 10 pgs.*
- Prameswari, Intani, 2015, " Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Akuntansi, Universitas Surakarta, Surakarta.
- Petunjuk Teknis Bantuan Sosial Kemendikbud Dirjen Pendidikan Anak Usia ini, Non Formal dan Informal, 2014
- Sik Sumaedi, I Gede Mahatma Yuda Bakit, Nur Metasari. *The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction Management Science and Engineering. Montreal: Mar 20, 2011. Vol. 5, Iss. 1; pg. 88, 10 pgs* *The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction*