

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA
PENYELENGGARA DIKLAT UPI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



oleh ;

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky

NIM. 1504225

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2021

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, 2021
*PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA PENYELENGGARA DIKLAT UPI*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA
PENYELENGGARA DIKLAT UPI**

Oleh :

**Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky
(1504225)**

**Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :
Pembimbing I**



**Dr. Taufani C Kurniatun, M.Si.
NIP. 19681107 199802 2 001**

Pembimbing II



**Dr. Cicih Sutarsih, M.Pd.
NIP. 19700929 199802 2 001**

Mengetahui,

**Ketua Prodi Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia**



**Dr. Sururi, M.Pd
NIP. 19701109 199802 1 001**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI”. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup yang disebar kepada 60 orang kepala sekolah sebagai sampel penelitian. Hasil perhitungan *Weight Mean Score (WMS)*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diklat termasuk pada kategori sangat baik dengan skor 3.50 dan kepuasan peserta diklat termasuk pada kategori sangat baik dengan skor 3.61. Hasil uji normalitas terhadap distribusi data menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y berdistribusi normal, selanjutnya analisis data menggunakan statistik parametrik. Analisis korelasi menggunakan *Pearson Product Moment*, diperoleh koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 0,773 yaitu menunjukkan bahwa korelasi kedua variable berada pada tingkat hubungan yang positif dan kuat. Sementara itu, hasil uji signifikansi dengan uji-t jika dibandingkan yaitu $(9.740) > (1.997)$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi yaitu bahwa variabel X memberikan kontribusi terhadap variabel Y sebesar 60% dan sisanya 40% dipengaruhi faktor lain. Hasil analisis regresi diperoleh persamaan $\hat{Y} = 37.323 + 0.773 X$. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta

ABSTRACT

The study entitled "the Influence of Service Training Quality Against Satisfaction Participant Training at the UPI Education and Training Institute". In general, this study aims to determine the effect of the quality of education and training services on the satisfaction of training participants at the UPI Education and Training Institute. The method that is used in this research is a descriptive method with a quantitative approach. Mechanical collection of data using the questionnaire enclosed were distributed to 60 the head of the school as a sample of research . The results of the calculation of the *Weight Mean Score (WMS)* , show that the quality of education and training services is included in the very good category with a score of 3.50 and the satisfaction of the training participants was included in the very good category with a score of 3.61. Results of the test of normality of the distribution of the data shows that the variable X and variable Y distributed normally, further analysis of the data using statistical parametric . Analysis of correlation using *Pearson Product Moment* , obtained by the coefficient of correlation between the variables X and variable Y is at 0,773 which shows that the correlation of both variables were at the level of relationship that is positive and strong . While it is , the results of tests of significance with test -t when compared to that $9.740 > 1.997$ means that there is a relationship that significant between variable X and variable Y. Furthermore , the results of test of the coefficient of determination is that the variable X gives contribution to the variable Y by 60 % and the remaining 40% is influenced by other factors . The results of the regression analysis obtained the equation $\hat{Y} = 37.323 + 0.773 X$. Conclusion The study of this is there is influence that is positive and significant between quality of service training to the satisfaction of the participants of training at the Institute Operator Training UPI .

Said Key : Quality Service , Satisfaction Participants

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA MUTIARA

PERNYATAAN

UCAPAN TERIMA KASIH

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Struktur Organisasi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kepuasan Peserta	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Peserta.....	9
2.1.2 Manfaat Kepuasan Peserta	10
2.1.3 Meningkatkan Kepuasan Peserta.	11
2.2. Konsep Kualitas Layanan Dikla	13

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, 2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA PENYELENGGARA DIKLAT UPI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2.2.1. Pengertian Diklat	13
2.2.2. Pengertian Kualitas	14
2.2.3. Dimensi Kualitas	15
2.2.4. Pengertian Layanan.....	16
2.2.5. Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.2.6. Karakteristik Kualitas Layanan Diklat	19
2.2.7. Proses Layanan Diklat	20
2.3 Konsep Penyelenggaraan Diklat	21
2.4 Kerangka Penelitian dan Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Desain Penelitian.....	27
3.2. Partisipan dan Lokasi Penelitian	29
3.2.1 Partisipan	29
3.2.2 Lokasi Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	30
3.4. Instrumen Penelitian	30
3.4.1 Menentukan Alat Pengumpul Data	31
3.4.2 Menyusun Alat Pengumpul Data	32
3.4.3 Tahap Uji Coba Angket	36
3.5. Prosedur Penelitian.....	40
3.6. Analisis Data	41
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Temuan	50
4.1.1 Temuan Kualitas Layanan Diklat	50
4.1.2 Temuan Kepuasan Peserta Diklat	57
4.1.3 Temuan Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI	62
4.1.4 Seleksi Data	63
4.1.5 Klasifikasi Data	63
4.1.6 Mengukur Kecenderungan Umum	65

4.1.7 Mengubah Skor Mentah menjadi Skor Baku	65
4.1.8 Hasil Uji Normalitas Distribusi Data Variabel Penelitian .	68
4.1.9 Pengujian Hipotesis	70
4.2. Pembahasan	77
4.2.1 Pembahasan Kualitas Layanan Diklat	77
4.2.2 Pembahasan Kepuasan Peserta Diklat	81
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI	84
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	86
5.1. Simpulan.....	86
5.1.1 Simpulan Umum	86
5.1.2 Simpulan Khusus	86
5.2. Impikasi.....	87
5.3. Rekomendasi.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan Artikel Jurnal

- Akdon. (2008). *Aplikasi statistik dan metode penelitian untuk administrasi 7 dan manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Akdon, dkk. (2005). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi Manajemen*. Bandung : Dewa Ruchi.
- Akdon dan Riduwan. (2013) *Rumus dan data dalam analisis statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Guntur, Effendi. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran Membangun Citra Negara*. Jakarta: Sagung Seto.
- Henryanto. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai*. Padang: Sekolah Tinggi Ekonomi Keuangan Perbankan dan Pembangunan.
- Marshelitha, Prila Anisa. (2015). *Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Para Peserta Diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nasution.M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia Rahmayanty.
- Nina.(2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu Sanjaya.

- Nuraini. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada Diklat Teknis Substantif. *Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III*. 6(1): 171-173. Diakses dari: <https://media.neliti.com/media/publications/275116-tingkat-kepuasan-peserta-terhadap-kualit-d7897d24.pdf>
- Sastra, Eka. (2019). *Pengaruh Fasilitas, Pemateri, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat* (Skripsi). Sidoarjo: Universitas Maarif Hasyim Latif.
- Suarga. (2019). Tugas dan Fungsi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan. *Jurnal Idaarah*. 3(1):1-10. Diakses dari: <http://journal.uin-lauddin.ac.id/index.php/idaarah/article/download/9794>
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syamsi. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam. 5(1) : 33-34. Diakses dari : <https://media.neliti.com/media/publications/17227-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-siswa-bimbingan.pdf>

Wina. (2011). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

2. Peraturan Perundang undangan

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 tahun 2018 tentang Penugasan Guru sebagai Kepala Sekolah.

Undang-undang Nomor.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Sumber Online dan Bentuk lain

Norita, Cynthia. (2019). *Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung* (Skripsi). Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.