

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA
PROGRAM LEMBAGA PENDIDIKAN
MAGISTRA UTAMA YOGYAKARTA TAHUN 2016 - 2017**

Oleh
Agus Cahyono
NIM 1305.1015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) menganalisis dan menguji kualitas pelayanan dan promosi secara simultan terhadap kepuasan peserta program, (2) menganalisis dan menguji Variabel Faktor fisik berpengaruh parsial terhadap kepuasan peserta program, (3) menganalisis dan menguji Variabel Reabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta, (4) menganalisis dan menguji Variabel Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap peserta program, (5) menganalisis dan menguji Variabel Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program, (6) menganalisis dan menguji Variabel Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program, (7) menganalisis dan menguji manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan peserta program.

Penelitian menggunakan pendekatan *kuantitatif* dengan jenis penelitian *komparatif*. Subjek penelitian adalah Peserta Program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Instrumen yang digunakan adalah angket. Validitas instrumen menggunakan rumus *product moment*. Reliabilitas dihitung dengan rumus *cronbach alpha*. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji linieritas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi. Berdasarkan uji prasyarat yang dilakukan, diketahui bahwa data penelitian lolos uji prasyarat sehingga uji hipotesis dapat dilakukan dengan uji parametrik dengan uji linier berganda. Uji hipotesis meliputi uji determinasi (uji R), Uji Simultan (uji F) dan uji parsial (uji t).

Hasil penelitian adalah sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta, yaitu nilai sig. $0,000 < 0,05$ atau $F_{hitung} (10,278) > F_{tabel} (2,38)$, (2) Faktor fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program, yaitu nilai sig. $0,06 > 0,05$, (3) Reabilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program, yaitu nilai sig. $0,255 > 0,05$, (4) Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program, yaitu nilai sig. $0,028 < 0,05$, (5) Jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program, yaitu nilai sig. $0,731 > 0,05$, (6) Empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta, yaitu nilai sig. $0,58 > 0,05$, (7) Variabel yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan peserta program adalah daya tanggap dengan nilai sig. $0,028$.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan