**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM LEMBAGA PENDIDIKAN MAGISTRA UTAMA YOGYAKARTA**

**TAHUN 2016-2017**

**ARTIKEL JURNAL**

****

Oleh :

Agus Cahyono

1305.1015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**PERSETUJUAN**

Artikel jurnal yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM LEMBAGA PENDIDIKAN MAGISTRA UTAMA YOGYAKARTA TAHUN 2016-2017**” oleh Agus Cahyono, NIM 1305.1015 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk di*upload*.

|  |  |
| --- | --- |
| Menyetujui,  Pembimbing I  Dra. Sumiyarsih, M.M | Yogyakarta, 15 Agustus 2017  Peneliti  Agus Cahyono |

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM LEMBAGA PENDIDIKAN**

**MAGISTRA UTAMA YOGYAKARTA**

**TAHUN 2016-2017**

Oleh : Agus Cahhyono

Universitas Mercu Buana Yogyakarta, cahyono\_agus20@yahoo.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis dan menguji kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta, (2) menganalisis dan menguji Variabel Faktor fisik berpengaruh parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta, (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 Magistra Utama Yogyakarta, (5) menganalisis dan menguji Variabel Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta, (6) menganalisis dan menguji Variabel Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta, dan (7) menganalisis dan menguji manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta. Secara parsial variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta program Magistra Utama Yogyakarta, sedangkan variabel lain (faktor fisik, reliabilitas, jaminan dan empati) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepusan peserta program Magistra Utama Yogyakarta. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta program adalah daya tanggap.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan

***Abstract***

*This study aims to: (1) analyze and test the quality of service simultaneously to the satisfaction of participants of Magistra Utama Yogyakarta Program, (2) to analyze and test the variable of physical factor having partial effect on the satisfaction of the participants of Magistra Utama Yogyakarta program, (3) to analyze and test the variable of reliability Partially influence the satisfaction of the participants of Magistra Utama Yogyakarta program, (4) analyze and test the variable of responsiveness partially influence to the participants of Magistra Utama Yogyakarta program, (5) analyze and test the variable of guarantee influence partially to the satisfaction of the participant of Magistra Utama Yogyakarta program 6) to analyze and test the Empathy variable partially influence the satisfaction of the participants of Magistra Utama Yogyakarta Program, and (7) to analyze and test which dominantly influence the satisfaction of the participants of Magistra Utama Yogyakarta Program. Based on the results of the study note that the quality of service simultaneously to the satisfaction of participants of the program Magistra Utama Yogyakarta. Partially, the variable of responsiveness significantly influences the satisfaction of the participants of Magistra Utama Yogyakarta program, while the other variables (physical factor, reliability, assurance and empathy) do not partially influence the participants of the master program of Magistra Utama Yogyakarta. The most dominant factor affecting the satisfaction of program participants is the responsiveness.*

*Keywords: service quality, satisfaction*

**Pendahuluan**

Jasa pendidikan bimbingan belajar saat ini sangat diminati oleh para konsumen, konsumen dalam hal ini adalah siswa yang mengikuti bimbingan belajaryang dikarenakan adanya penerapan standar nilai dan tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar. Pada dasarnya pengelolaan lembaga pendidikan harus mempunyai ciri, misalnya lembaga pendidikan bimbingan dan konsultasi belajar, lembaga pendidikan komputer, dan lain-lain. Dalam memberikan materi ajar, lembaga pendidikan harus mengadakan uji bok yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau prestasi belajar siswa. Dengan adanya kurikulum yang padat dan tidak diimbangi dengan kualitas instruktur dan fasilitas belajar yang lengkap akan menurunkan minat belajar siswa. Dan dengan tidak adanya instruktur pendamping dalam setiap pemberian materi dapat menyulitkan instruktur untuk mengontrol atau mengawasi siswa dalam menyerap materi ajar yang disampaikan. Konsumen/ siswa akan merasa puas apabila semua proses belajar mengajar sesuai dengan kurikulum berlaku dan dilengkapi dengan fasilitas belajar yang optimal.

Lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa hendaknya sesuaidengan isi brosur. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan isi brosur. Contohnya dalam brosurtertulis, ”pelayanan belajar akan diberikan dengan melengkapi fasilitas mengajar yang optimal” tetapi dalam kenyataannya fasilitas belajar yang diberikan tidak berjalan secara optimal. Hal ini dapat membuat konsumen/ siswa merasa kecewa atau tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, lembaga pendidikan perlu mempehatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya agar siswa/ konsumen merasa puas.

Bentuk fisik (tangible) seperti gedung, peralatan, dan penampilan fisik dariseluruh karyawan merupakan atu bentuk nyata dan terlihat (tangible). Konsumenakan merasa puas jika tempat di mana ia memperoleh jasa pendidikan menarik dannyaman. Pada pertama kali konsmen akan melihat tampilan fisik dari suatu penyeliajasa. Hal ini akan memberikan gambaran kepada mereka bahwa suatu penyelia jasaakan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Namun banyak lembaga pendidikan yang belum menggunakan fasilitas-fasilitas mengajar secara optimal.Seperti media pembelajaran LCD yang tidak digunakan secara optimal dalam mengajar, penggunaan whiteboard pada saat pelajaran matematika disampaikan.Untuk pelajaran matematika diperlukan 2 papan tulis agar siswa lebih memahami materi yang disampaikan. Namun hal ini belum terlaksana, di mana masih terdapat lembaga pendidikan yang hanya memiliki 1 whiteboard saja. Penataan ruang belajar diperlukan untuk terciptanya suasana belajar yang nyaman. Namun masih banyak terdapat lembaga yang belum memiliki penataan ruang belajar yang bersih dan menarik. Seperti kebersihan dinding dan lantai kelas. Hal ini perlu diperhatikan agarsiswa dapat lebih berkonsentrasi dalam mengakui pelajaran.

Penyedia jasa pendidikan memberikan kesan yang simpatik kepada konsumennya dan mengenal setiap konsumennya selama proses pemberian jasaberlangsung. Dimensi *empathy* memberikan peluang yang besar bagi penyedia jasauntuk memberikan pelayanan yang baik, sesuatu yang tidak diharapkan pelangganternyata diberikan oleh penyedia jasa pendidikan. Pelayanan empati yang dapatmenciptakan kepuasan konsumen memerlukan dukungan dari setiap karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik konsumen. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan perhatian yang maksimal kepada siswa. Contohnya guru tidak mengenal nama-nama siswa dengan baik dan guru tidak selalu memeriksa buku catatan siswa. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, agar siswa merasa diperhatikan dan dapat memotivasi siswa untuk dapat belajar lebih giat.

Pelayanan yang handal (reliability) ditentukan oleh kemampuan penyedia jasadalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kineja penyedia jasa pendidikan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Bagi konsumen jasa pendidikan kehandalan dalam memberikan pelayanan dalam hal mata ajar dan jadwal pembelajaran dapat membuat mereka puas. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan pelayanan yang handal kepada siswa secara maksimal. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa/ konsumen dalammenerima pelajaran.

Pelayanan yang *responsive*/ cepat tanggap merupakan bentuk pelayananyang diharapkan oleh konsumen. Penyedia jasa pendidikan yang mampu tanggap terhadap kebutuhan konsumen/ siswa memberikan kepuasan bagi konsumen atas layanan yang mereka terima. Pelayanan yang responsif juga sangat dipengaruhi oleh sikap frontline staff, salah satunya adalah ketanggapan pengajar/staf dalam memenuhi kebutuhan konsumen/siswa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan tanggapan yang baik dalam memenuhi kebutuhan siswa-siswanya, seperti masih tidak tersedianya media pembelajaran yang menggunakan teknologi canggih. Dengan adanya media pembelajaran yang menggunakan teknologi canggih seperti komputer, LCD, dan lainnya, siswa dapat lebih mudah dalam menyerap materi yang disampaikan. Pemberian konsultasi prestasi belajar harus diberikan secara terus- menerus agar dapat membentu pemecahan masalah pada siswa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum mampu melayani konsultasi belajar setiap saat. Hal ini perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar siswa selalu memiliki semangat belajar yang tinggi. Konsumen merasa puas dengan adanya jaminan/ kepuasan bahwa layanan yang mereka terima benar dan dilakukan oleh sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya. Reputasi penyedia jasa yang memiliki reputasi baik akan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Jaminan (assurance) pada akhirnya akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang memilih untuk mengonsumsi suatu jasa. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan jaminan secara maksimal terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada siswa. Dimana masih adanya guru/ pengajar yang mengajar tidak sesuai dengan ijazah teakhir dalam mengajar dan guru tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Hal ini perlu diperhatikan agar siswa dapat percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

Promosi dan kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan di dapat oleh perusahaan, karna dengan promosi dan kualitas pelayanan yang memenuhi preferensi konsumen akan mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut teratanam dalam benak konsumen, hal ini tentunya menguntungkan bagi pihak perusahaan karena konsumen dapat melakukan promosi secara tidak langsung kepada teman, keluarga ataupun kepada orang lain untuk mengkonsumsi produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Pada giliranya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan salah satunya adalah bagi perusahaan jasa pendidikan.

**TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah :

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

**metode penelitian**

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelational.

**Target/Subjek Penelitian**

Target penelitian adalah peserta program (siswa) Magistra Utama Yogyakarta Tahun Ajaran 2016/2017.

**Data, Intrumen, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisoneir dan alat pengumpul data yang digunakan adalah angket. Sampel penelitian dipilih secara acak. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin*. Dari total populasi 73 responden diperoleh sampel 64 responden.

**hasil penelitian dan pembahasan**

**Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan *product moment*. Dari 34 bulir soal yang diajukan 10 bulir soal diketahui tidak valid, sehingga total bulir soal yang valid dan digunakan sebanyak 24 bulir soal.

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Namun sebelum dilakukan uji regresi sederhana dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, linieritas, multikolinearitas, heterokedastisitas dan autokorelasi. Berdasarkan analisis data dengan bantuan *Program IBM SPSS 20*, diketahui bahwa data penelitian lolos semua jenis uji asumsi klasik, sehingga dapat dilakukan penelitian parametrik dengan analisis regresi berganda.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan, rumus persamaan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta program (siswa) adalah sebagai berikut:

Y = -2,681 + 0,221X1 + 0,205X2 + 0,285 X3 + 0,061X4 + 0,259X5

Adapun nilai koefisien regresi tersebut mempunyai arti sebagai berikut:

1. Koefisien (a) = -2,681

Artinya apabila faktor fisik (x1), reliabilitas (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4) dan empati (x5) dianggap konstan maka nilai kepuasan peserta program (siswa) memiliki nilai -2,681.

1. Konstanta b1 = 0,221

Artinya bahwa apabila faktor fisik (x1) diterapkan (bertambah 1 point), maka kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,221. Namun demikian juga sebaliknya, apabila faktor fisik (x1) mengalami penurunan 1 point maka kepuasan peserta program Lembaga Pendidika Magistra Utama Yogyakarta (Y) juga akan mengalami penurunan 0,221.

1. Konstanta b2 = 0,205

Apabila reliabilitas (x2) mengalami kenaikan 1 point, maka kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,205.

1. Konstanta b3 = 0,285

Apabila daya tanggap (x3) dinaikkan 1 point, maka kepuasan pelanggan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,285.

1. Konstanta b4 = 0,061

Apabila jaminan (x4) mengalami kenaikan sebesar 1 point, maka kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,061.

1. Konstanta b5 = 0,259

Artinya apabila empati (x5) mengalami kenaikan 1 point, maka kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,259.

Nilai koefisien determinasi dalam uji deteminasi diketahui 0,479 yang diperoleh dari tabel Model Summaryb pada kolom adjusted R square. Artinya 47,9% variabel dependentkualitas pelayanan dijelaskan oleh variabel independent kepuasan peserta Program Magistra Utama Yogyakarta. Sedangkan sisanya, 52,1% (100%-47,9%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Berikut ini penulis akan menampilkan tabel keeratan hubungan variabel X terhadap Y.

**Tabel 1.**

**Keeratan Hubungan Varaiel X dan Variabel Y**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Interval Koefisien** | **Tingkat Hubungan** |
| 1 | 0,00-0,199 | sangat rendah |
| 2 | 0,20-0,399 | rendah |
| 3 | 0,40-0,599 | sedang |
| 4 | 0,60-0,799 | kuat |
| 5 | 0,80-1,00 | sangat kuat |

Sumber: Sugiyono, 2007

Berdasarkan tabel di atas hubungan varaibel X terhadap variable Y tergolong sedang. Karena nilai koefisien determiniasi 0,479 berada pada interval sedang yaitu antara 0,40-0,599.

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X (kualitias pelayanan) secara keseluruhan terhadap variabel Y. Jadi dalam uji F akan diketahui apakah variabel faktor fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh atau tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta program.

Uji Simultan dengan menggunakan F-test dapat dilihat dari tabel ANOVA­b yang telah penulis lampirkan dalam lembar lampiran. Dalam hasil pengolahan SPSS yaitu pada tabel ANOVAb diketahui bahwa nilai Fhitung10,278. Nilai df1=5 dan df2=56, maka dapat diketahui Ftabel 2,38. Bila dibandingkan antara Fhitung dengan Ftabel, menjadi Hasil Fhitung10,278>Ftabel2,38. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dependentdengan variabel independent.Output SPSS dalam olah data yang telah penulis lampirkan dalam lembar lain dapat dilihat bahwa nilai *p-value* 0,000<0,05, artinya signifikan. Signifikan disini artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan peserta program.

Uji parsial (uij t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial atau sebagian. Dalam uji ini akan diketahui apakah variabel faktor fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh secara signifikan atau tidak signifikan terhadap keluasan pelanggan. Uji Regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS statistics 20.* Hasil Uji Parsial dengan T-test penulis sajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 2.**

**Tabel Uji t (Uji Parsial)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | Thitung | Ttabel | Sig. | keterangan | kesimpulan |
| 1. | Faktor Fisik (x1) | 1,911 | 2,000 | 0,061 | Thitung<Ttabel | tidak signifikan |
| 2. | Reliabilitas (x2) | 1,150 | 2,000 | 0,255 | Thitung<Ttabel | tidak signifikan |
| 3. | Daya Tanggab (x3) | 2,255 | 2,000 | 0,028 | Thitung>Ttabel | signifikan |
| 4. | Jaminan (x4) | 0,345 | 2,000 | 0,731 | Thitung<Ttabel | tidak signifikan |
| 5. | Empati (x5) | 1,935 | 2,000 | 0,058 | Thitung<Ttabel | tidak signifikan |

Berdasarkan tabel 5.16 dapat dijelaskan mengenai pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial.

1. Variabel Faktor Fisik (x1) Thitung1,911>dari Ttabel2,000 artinya tidak signifikan, sedangkan *p-value* 0,061>0,05 artinya tidak signifikan.Tidak signifikan disiniartinya faktor fisik secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan peserta Program Magistra Utama Yogyakarta.
2. Variabel Reliabilitas (x2) Thitung1,150>dari Ttabel2,000 artinya tidak signifikan, sedangkan *p-value* 0,255>0,05 artinya tidak signifikan.Tidak signifikan disini artinya reliabilitas secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan   
     
     
   peserta Program Magistra Utama Yogyakarta.
3. Variabel daya tanggap (x3) Thitung2,255>dari Ttabel2,000 artinya signifikan, sedangkan *p-value* 0,028>0,05 artinya signifikan.Tidak signifikan disini artinya faktor fisik secara parsial mempengaruhi kepuasan peserta Program Magistra Utama Yogyakarta.
4. Variabel jaminan (x4) Thitung0,345>dari Ttabel2,000 artinya tidak signifikan, sedangkan *p-value* 0,731>0,05 artinya tidak signifikan.Tidak signifikan disini artinya jaminan secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan peserta Program Magistra Utama Yogyakarta.
5. Variabel empati (x5) Thitung1,935>dari Ttabel2,000 artinya tidak signifikan, sedangkan *p-value*0,058>0,05 artinya tidak signifikan.Tidak signifikan disini artinya empati secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan peserta Program Magistra Utama Yogyakarta.

Merujuk pada tabel 5.16 dapat diketahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta program (siswa). Berdasarkan tabel di atas variabel yang paling dominan adalah variabel daya tanggap dengan nilai sig 0,028. Variabel data tanggap (x3) menunjukkan nilai sig. yang paling rendah dibandingkan nilai sig. variabel lain. Sehingga dapat disimpulan bahwa Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah daya tanggap (x3).

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai sig. 0,000 dan nilai α = 0,05. Adapun hasil dari kriteria pengujian 0,000 < 0,005 artinya H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga secara serempak faktor fisik (x1), reliabilitas (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4) dan empati (x5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Artinya bahwa kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ruri Puspitawati dan Bambang Budi Wiyono (2013). Dijelaskan dalam penelitiannnya bahwa pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah yang maksimal akan menghasilkan perasaan puas kepada peserta didik. Hal ini sesuai dengan pendapat Tse dan Wilson (dalam Nasution, 2004: 44) yang menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan secara regresi, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,479. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama faktor fisik (x1), reliabilitas (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4) dan empati (x5) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,479 atau dalam persentase 47,9%. Sedangkan sisanya 0,521 (1-0,0479=0,521) atau dalam persentase 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Faktor tersebut misalnya profesionalisme pengajar, kemudahan akses terhadap informasi akademik dan kenyamanan mahasiswa dalam proses pembelajaran (Diana Rahmawati: 2013).

**Kualitas Pelayanan yang paling Berhubungan dengan Kepuasan Peserta Program**

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta adalah daya tanggap (x2). Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa nilai sig 0,028 < 0,05. Artinya bahwa daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Variabel yang lain menunjukkan nilai sig. lebih besar dari 0,028.

Dalam penelitian yang telah dilakukan, kualitas pelayanan yang diteliti meliputi faktor fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa faktor fisik, reliabilitas, jaminan dan empati secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan dalam membentuk kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Variabel yang mempengaruhi kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta adalah daya tanggap.

Faktor fisik tidak mempengaruhi kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil olah data dengan nilai sig. 0,061 > 0,05, artinya signifikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Januar Efendi dan Ai Lili: 2016) bahwa faktor fisik tidak mempengaruhi kepuasan. Bentuk faktor fisik yang ditunjukkan oleh sebuah Lembaga Pendidikan dapat berupa tersedianya tempat parkir,kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan.

Reliabiliti atau keandalan dapat meliputi konsistensi kerja atau kemampuan untuk dipercaya. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa reliabilitas tidak mempengaruhi kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Diketahui bahwa sebagian besar peserta program merasa bahwa Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini dinyatakan oleh 43,5% responden, sedangkan 42,00% berpendapat cukup dan merasa kurang baik. Reliabiliti diartikan juga pemberikan pelayanan yang baik dan terpercaya sejak pertama kali suatu pemberi jasa memberikan pelayanan. Dalam hal ini dapat juga diartikan bahwa promosi yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh peserta program. Misalnya pemberian materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan jurusann yang diminati dan dipilih oleh peserta program.

Dalam penelitian ini jaminan tidak mempengaruhi kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Januar Efendi dan Ai Lili: 2016). Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Januar efendi dan Ai Lili diketahui bahwa jaminan tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jamian dapat tercermin pada karyawan atau tenaga pengajar suatu lembaga pendidikan. Jaminan sendiri meliputi *competence, acces, courtesi communication, credibility* dan *securities.*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa empati tidak memberikan pengaruh secara signifikanterhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta. Empati di dalam suatu lembaga pendidikan merupakan salah satu bentuk perhatian yang diberikan oleh pengajar maupun karyawan yang dilakukan secara individu. Bentuk perhatian individu yang dilakukan oleh Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta meliputi perhatian dalam pencapaian peserta program dalam memahami dan mempelajari materi yang dipelajari. Apabila ada peserta yang mengalami kesulitan, pihak Magistra Utama Yogyakarta akan memberikan kursus tambahan untuk meningkatkan pemahaman peserta program yang dianggap belum memahami materi yang diberikan.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa:

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

**daftar pustaka**

Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* Praktik, Jakarta : Rineka Cipta

Arikunto Suharsimi, (2000), *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta

Diana Rahmawati. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. <http://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/viewFile/1376/1181>. diakses pada tanggal: 30 Mei 2017.

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Ghozali, Imam.2006.*Aplikasi Analisis Multi Variate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*

Januar Efendi dan Ai Lili. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Managemen. Volume 11 Nomor 2.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control* . PT. Prehalindo

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller.2008. *Manajemen Pemasaran. Jilid Dua*. Edisi ke Dua belas,PT. indeks. Jakata

Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Kotler, Phillip, Kevin lane keller.2006. *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.

Wardani,Vina,Aprilian.2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Playanan, Harga,dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dryana Bakery dan Café pandanaran Semarang*

Wijaya, Tony, 2011. Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta :PT.Indeks

Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.: 3-287.