



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang

Nur Cholidia Rahmania^{1*}, Endang Sri Redjeki², Edi Widiyanto³

Universitas Negeri Malang

diarahmania@gmail.com^{1*}, endang.sri.fip@um.ac.id², edi.widiyanto.fip@um.ac.id³

Received: 24 March 2021; Revised: 25 February 2022; Accepted: 25 February 2022

Abstrak: Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai kualitas LKP, sedangkan kepuasan merupakan aspek luaran dalam menilai kualitas pelayanan LKP. Meningkatnya jumlah LKP di Kota Malang menjadi hal yang menarik, apakah dengan banyaknya LKP di Kota Malang selaras dengan kualitas pelayanan yang diberikan?. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui kualitas pelayanan LKP Bahasa Inggris di Kota Malang, 2) mengetahui kepuasan peserta didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang, 3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Analisis data penelitian menggunakan statistik deskriptif dan *explanatory research*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang dikategorikan baik, 2) kepuasan peserta didik atas layanan yang diberikan LKP Bahasa Inggris di Kota Malang dikategorikan puas, 3) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta Didik, LKP, Bahasa Inggris

The Effect of Service Quality on Student Satisfaction at the English Course and Training Institute (LKP) in Malang.

Abstract: Service quality is one of the benchmarks in assessing the quality of LKP, while satisfaction is an output aspect in evaluating the quality of LKP services. The increasing of LKP in Malang is an interesting matter. Is the number of LKP in Malang consistent with the quality of services provided? This study aims to: 1) knowing the service quality of English LKP in Malang, 2) knowing student satisfaction in English LKP in Malang, 3) analyze the effect of service quality on student satisfaction in English LKP in Malang. This research uses a quantitative approach to the type of survey research. Data analysis used descriptive statistics and explanatory research. The results showed that: 1) the quality of service at the English LKP in Malang was categorized as good, 2) the students' satisfaction with the services provided by the English LKP in Malang was categorized as satisfied, 3) there was an effect of the effect of service quality on student satisfaction at the LKP English in Malang.

Keywords: Service quality, Participants satisfaction, LKP, English

How to Cite: Rahmania, N. C., Redjeki Sri E, Widiyanto, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang. Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah, 6(1).15-27. doi: <https://doi.org/10.21831/diklus.v6i1.39620>



PENDAHULUAN

Lembaga kursus dan pelatihan (LKP) sebagai bagian dari pendidikan non formal saat ini mulai diminati banyak khalayak. Berkembangnya LKP mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya kebutuhan belajar masyarakat. Faktor globalisasi dan era disrupsi menuntut setiap individu untuk terus mengembangkan potensi diri. LKP dinilai sebagai institusi yang tepat dalam mewadai kebutuhan belajar masyarakat diluar sistem persekolahan. Hadirnya LKP ini sebagai salah satu alternatif dari pemerintah dalam rangka memperluas akses layanan pendidikan masyarakat. Hal ini termuat pada Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Undang-undang, 2003).

Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menunjukkan bahwa hingga November 2019 telah ada 91 LKP di Kota Malang, jumlah ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2017 yang hanya mencapai 68 LKP. Dari 91 LKP tersebut, LKP dengan jenis keterampilan Bahasa Inggris merupakan LKP terbanyak di Kota Malang, yakni terdapat 17 LKP dengan total peserta didik mencapai 3.607, dan tersebar di lima kecamatan. Meningkatnya jumlah LKP di Kota Malang ini tentu menimbulkan iklim kompetisi antar lembaga semakin terasa. Dengan berkembangnya lembaga kursus dan pelatihan ini, pengelola dituntut agar mampu merancang strategi yang tepat sehingga dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan pada satuan pendidikan ini. Adapun salah satu faktor yang menjadi kunci suatu lembaga pendidikan mendapat tempat tersendiri di hati masyarakat yakni bagaimana sebuah lembaga pendidikan tersebut mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik

untuk peserta didik (Istiana, 2015). Kualitas pelayanan menjadi salah unsur bagaimana pihak pengelola dapat menarik dan mempertahankan peserta didik (Hidayat, Saryadi, & Hidayat, 2013).

Sebagai lembaga penyedia jasa yang tergolong *High Contact Service*, ketersediaan layanan yang berkualitas tentu menjadi modal utama. Dengan banyaknya jumlah LKP beserta berbagai penawaran yang begitu beragam, peserta didik sebagai konsumen dalam lembaga pendidikan cenderung memilih tawaran yang paling sesuai dengan kebutuhan serta harapan masing-masing (Hidayat et al., 2013). Maka untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas, pihak LKP harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan serta harapan peserta didik.

Berkaitan dengan kualitas atau mutu suatu lembaga pendidikan, tentu erat kaitannya dengan kepuasan peserta didik. Kepuasan peserta didik juga dapat dinilai sebagai hasil evaluasi terhadap kinerja atau layanan yang diberikan LKP. Jika kinerja atau layanan LKP memiliki korelasi dengan kebutuhan atau harapan peserta didik, dan kebutuhan atau harapan peserta didik memiliki hubungan dengan kepuasan, maka itu artinya kualitas pelayanan memiliki korelasi pula dengan kepuasan peserta didik. Hal ini terbukti pada penelitian yang dilakukan oleh (Oktafiani, 2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta didik dengan koefisien korelasi sebesar 0,844. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2014) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 54,4% yang dapat dikategorikan sedang, dan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta didik yakni pada dimensi jaminan dengan nilai koefisien regresi paling besar yakni 0,330. Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ariyanti, 2017) yang menunjukkan bahwa kelima dimensi dari kualitas pelayanan yang antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

jaminan, dan empati, baik masing-masing atau secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik dalam mengikuti kursus di LKP Nissan Fortuna Kudus, dengan variabel kehandalan merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan peserta didik.

Berkembangnya LKP Bahasa Inggris di Kota Malang menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris saat ini menjadi kebutuhan sebagian masyarakat di Kota Malang. Tidak dapat dipungkiri bahwa di era globalisasi seperti sekarang, kemampuan komunikasi berbahasa Inggris menjadi tuntutan sumber daya manusia saat ini. Berbagai kalangan dituntut untuk memiliki kecakapan berbahasa Inggris, dari usia kanak-kanak hingga usia dewasa. Kemampuan berbahasa Inggris saat ini menjadi salah satu kualifikasi atau prasyarat dalam seleksi karyawan baru, bahkan menjadi syarat utama bagi para akademisi yang akan melanjutkan studi utamanya keluar negeri. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika saat ini banyak khalayak yang berbondong-bondong mencari layanan pendidikan Bahasa Inggris.

Berdasarkan studi observasi yang telah peneliti lakukan pula diperoleh fakta adanya ketidakmerataan jumlah peserta didik pada masing-masing LKP Bahasa Inggris, disatu sisi terdapat LKP yang jumlah peserta didiknya mencapai ribuan, dilain sisi terdapat LKP yang jumlah peserta didiknya hanya mencapai belasan orang saja. Hal ini tentu tidak lepas dari kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang melatarbelakangi. Lembaga pendidikan yang kurang bermutu berpotensi akan kehilangan *enrollment* karena berkurangnya kepercayaan masyarakat, sebaliknya lembaga pendidikan yang berkualitas akan selalu diminati banyak orang, peserta didik tergolong banyak, bahkan terbilang tidak kesusahan dalam mencari peserta didik (Ambarwati, 2009). Selain itu, dengan banyaknya LKP Bahasa Inggris yang ada di Kota Malang menjadi sebuah pertanyaan, apakah dengan banyaknya jumlah LKP selaras dengan kualitas pelayanan yang disediakan?

sekaligus ingin menguji kebenaran sebuah teori apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dengan mengangkat judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik pada LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang”.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang; (2) mengetahui tingkat kepuasan peserta didik atas layanan yang diberikan oleh LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang; (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang .

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu pendidikan luar sekolah, utamanya dibidang manajemen pelatihan dan kursus. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak pengelola LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya serta mengembangkan lembaga pendidikan yang dipimpinnya. Tidak hanya itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat sebagai masukan untuk penyusunan kebijakan yang lebih baik bagi Dinas Pendidikan Kota Malang sebagai pihak yang menaungi dari Lembaga-lembaga Pendidikan di Kota Malang, termasuk Lembaga Pelatihan dan Kursus (LKP).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Penelitian ini dilakukan di 5 (lima) LKP yang terdapat di Kecamatan Klojen Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini yakni peserta didik pada LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang sejumlah 180 peserta didik, yang kemudian berdasarkan rumus Slovin diperoleh sampel penelitian sebanyak 124 peserta didik. Adapun teknik pengambilan sampel penelitian dilakukan secara *Proportionate Random Sampling* yang artinya sampel penelitian diambil secara acak dengan

proporsi yang sama berdasarkan jumlah populasi pada masing-masing LKP. Subjek pada penelitian ini yakni peserta didik pada LKP Bahasa Inggris yang terdapat di Kecamatan Klojen Kota Malang. Hal ini karena untuk menilai kualitas pelayanan pada sebuah lembaga pendidikan diperlukan pihak lain diluar pihak penyelenggara pada lembaga yang bersangkutan.

Adapun pada penelitian ini instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri atas pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*unfavorable*) dengan menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima alternatif pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Pedoman pemberian skor dalam skala *Likert blue print* berdasarkan kategori pernyataan *Favorable* dan *Unfavorable* dapat digambarkan seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Pedoman Pemberian Skor Skala *Likert Blue Print*

Ket Jawaban	Skor / kode	
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
SS	5	1
S	4	2
R	3	3
TS	2	4
STS	1	5

Pada penelitian ini, kuesioner disebar berbantuan *google form* pada peserta didik di lima LKP yang ada di Kecamatan Klojen Kota Malang, tehitung dari bulan Mei – Juni. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi (kategori) pada masing-masing varibael yakni variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta didik, dan analisis statistik regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian, yakni untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

Adapun pengkategorian pada masing-masing variabel ini didasarkan pada hasil perhitungan skor rata-rata (*mean*) dari jawaban responden dengan interval yang telah ditentukan.

Berdasarkan besar interval yang telah diperoleh, dapat dihasilkan tabel kelas interval untuk distribusi frekuensi yang disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Kriteria Pemaknaan *Mean* Variabel Kualitas Pelayanan

Interval	Kriteria
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik

Tabel 3. Kriteria Pemaknaan *Mean* Variabel Kepuasan Peserta Didik

Interval	Kriteria
4,21 – 5,00	Sangat Puas
3,41 – 4,20	Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Ditinjau Berdasarkan Variabel Bukti Fisik

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen ditinjau berdasarkan variabel bukti fisik (*tangible*) dikategorikan **baik**. Hal itu didasarkan pada data hasil penelitian yang menunjukkan bahwa skor rata-rata pada variabel bukti fisik sebesar 4,06 yang tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik

No. Butir	Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden					Rata-rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		%	%	%	%	%	
1	Pengadaan fasilitas yang memadai	20	77	3	0	0	4,17
2	Penampilan bangunan LKP	10	62	18	9	1	3,71
3	Kebersihan LKP	30	58	10	2	0	4,17
4	Penampilan tutor dan staff LKP	25	70	3	1	1	4,18
Rata-rata							4,06

Variabel bukti fisik (*tangible*) merupakan salah satu dimensi yang dijadikan indikator dalam menilai kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Hal ini menggambarkan bahwa antara *expected service* (harapan) yang telah dibentuk oleh peserta didik dengan *perceived service* (persepsi) yang diterima peserta didik mengenai sarana dan prasarana LKP dapat dikatakan sesuai. Bukti fisik dalam kualitas pelayanan merupakan bentuk aktualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh LKP sebagai pihak penyedia layanan, yang pada dasarnya dapat terlihat atau digunakan secara langsung oleh peserta didik (pengguna jasa) (Riyadi, 2016). Bukti fisik (*tangible*) juga dinilai mendominasi sebagai pengukur variabel kualitas pelayanan dibandingkan dengan indikator lainnya (Yuniarti, 2019).

Kebersihan lingkungan LKP, cara berpakaian tutor dan tenaga kependidikan yang terlihat rapi, pengadaan fasilitas-fasilitas yang memadai, merupakan standar-standar yang digunakan untuk memberikan kepuasan peserta didik secara nyata. Hal ini selaras dengan teori yang dinyatakan oleh (Fauzi, 2018) bahwa untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen, perlu adanya standarisasi dalam pelayanannya. Hal tersebut merupakan bukti bahwa pengadaan fasilitas fisik yang memadai, tampilan sarana

dan prasarana yang menarik, serta penampilan pihak yang melayani (tutor dan tenaga kependidikan) memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

Kualitas Pelayanan Ditinjau Berdasarkan Variabel Kehandalan

Pada sub variabel kehandalan, terdapat enam pernyataan yang diberikan kepada responden. Berikut ini tabel hasil distribusi jawaban responden yang disajikan dengan frekuensi dan presentase sebagai berikut.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kehandalan

No. Butir	Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Rata-rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		%	%	%	%	%	
1	Ketepatan LKP memenuhi janji sesuai motto	14	79	4	2	0	4,06
2	Konsistensi pelayanan	31	67	2	0	0	4,28
3	Ketepatan waktu pembelajaran	23	65	10	2	0	4,07
4	Ketepatan metode pembelajaran	22	72	6	0	0	4,15
5	Kemudahan metode pembelajaran	10	73	14	2	0	3,92
6	Kesesuaian materi pembelajaran	21	75	2	2	0	4,15
Rata-rata							4,10

Variabel kehandalan dinilai sebagai upaya dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh skor rata-rata pada variabel kehandalan sebesar 4,10 yang termasuk dalam kategori **baik**. Hal ini menggambarkan bahwa Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan, seperti konsistensi dalam pelayanan, ketepatan dalam penggunaan metode pembelajaran, kesesuaian materi yang diberikan, ketepatan waktu pembelajaran, dan lain sebagainya.

Variabel kehandalan ini menekankan pada kemampuan LKP dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Dimensi ini menekankan pada dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini bahwa lembaga kursus dan pelatihan (LKP) sebagai lembaga pendidikan yang notabene merupakan lembaga penyedia jasa, pemberian pelayanan harus dilakukan secara tepat dan berkesinambungan. Selain itu lembaga kursus dan pelatihan (LKP)

diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan sehingga memperoleh kepercayaan dari peserta didik sebagai pihak yang menggunakan layanan pendidikan ini. Kinerja atau pelayanan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan peserta didik menandakan pelayanannya telah dilaksanakan sesuai dengan janji yang diberikan (Lestiono, Djumali, & Hartono, 2018).

Kualitas Pelayanan Ditinjau Berdasarkan Variabel Ketanggapan

Pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) diperoleh skor rata-rata hasil jawaban responden sebesar 4,10. Skor tersebut dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen ditinjau berdasarkan aspek ketanggapan termasuk dalam kategori **baik**. Secara lebih rinci hasil distribusi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan ditinjau dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Sub Ketanggapan

No. Butir	Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Rata - rata
		Jawaban					
		SS %	S %	RR %	TS %	STS %	
1	Kemudahan dalam pelayanan	18	77	6	0	0	4,12
2	Kesediaan LKP memperbaiki keluhan peserta didik	12	73	13	2	0	3,96
3	Kesediaan tutor mendengarkan keluhan peserta didik	36	57	6	1	1	4,26
4	Tutor dan karyawan perhatian terhadap permintaan peserta didik	19	69	6	5	0	4,03
5	Kecepatan tutor dalam merespon pertanyaan	23	66	11	0	0	4,13
6	Tutor tanggap dalam merespon keluhan kesah peserta didik	20	73	5	2	0	4,12
Rata-rata							4,10

Variabel ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan tutor atau staff tenaga kependidikan dalam membantu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) peserta didik. Dimensi ini menekankan kepada tutor atau tenaga kependidikan sebagai pihak penyedia jasa untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, ataupun permasalahan yang dihadapi oleh peserta didik sebagai pihak pengguna jasa dengan segera atau tanggap (responsif) (Saidani, 2012). Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Rodin, 2015).

Berdasarkan data hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tutor ataupun staff tenaga kependidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen bersikap dengan cepat, tanggap, dan segera dalam menanggapi kesulitan, keluhan, dan atau segala apa yang dibutuhkan peserta didiknya. Sikap tanggap ini perlu dilakukan bagi tutor atau tenaga

kependidikan LKP dalam memberikan pelayanan kepada peserta didiknya untuk menjaga agar peserta didik puas dan tidak merasa kecewa. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fauzi, 2018) yang menyatakan bahwa keterlambatan dalam pelayanan membuat pelanggan kecewa bahkan berpotensi untuk menggagalkan pesanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa membiarkan peserta didik menunggu atas kesulitan, keluhan, atau kebutuhan yang diutarakan tanpa ada kejelasan membuat persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan LKP (Rodin, 2015).

Kualitas Pelayanan Ditinjau Berdasarkan Variabel Jaminan

Pada aspek jaminan (*assurance*) diperoleh skor rata-rata sebesar 4,24 yang dapat dikategorikan dalam kriteria **sangat baik**. Skor pada aspek jaminan ini termasuk dalam skor tertinggi jika dibandingkan dengan aspek-aspek yang lain. Secara lebih rinci distribusi frekuensi jawaban

responden mengenai variabel jaminan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Jaminan

No. Butir	Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Rata-rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		%	%	%	%	%	
1	Tutor menguasai materi pembelajaran	47	48	6	0	0	4,41
2	Penjelasan tutor yang mudah dipahami	23	73	4	1	0	4,17
3	Keramahan tutor dalam melayani peserta didik	38	59	2	1	1	4,32
4	Jaminan keamanan dan kenyamanan peserta didik	21	78	1	0	0	4,20
5	Peserta didik merasa terlindungi saat berada di LKP	23	64	11	1	0	4,10
Rata-rata							4,24

Pada variabel jaminan ini terlihat pada item pernyataan kemampuan atau kompetensi tutor dalam menguasai materi pembelajaran mendapat respon yang positif oleh peserta didik. Hal itu ditandai dari 5 pernyataan yang terdapat pada aspek jaminan (*Assurance*), item pernyataan tutor menguasai materi pembelajaran mendapat skor tertinggi yakni sebesar 4,41. Skor tersebut dapat dimaknai bahwasannya kompetensi tutor dalam menguasai materi pembelajaran dapat dikatakan sangat baik. Hal ini juga menunjukkan bahwasannya harapan peserta didik untuk mendapatkan pengajar yang berkompeten telah terpenuhi (Ambarwati, 2009). Pada aspek jaminan (*assurance*) ini pula terlihat bahwa tutor mampu melayani peserta didik dengan ramah. Hal ini ditandai dengan skor rata-rata pada item pernyataan ini yakni sebesar 4,32 yang dapat dikategorikan **sangat baik**. Keramahan tutor dalam melayani peserta didik ini tentu berdampak positif dalam menciptakan hubungan interpersonal antara tutor dengan peserta didik. Hal ini

diperkuat dengan teori yang dinyatakan oleh (Griselda & Panjaitan, 2012) yang memaparkan bahwa pengetahuan, keramahan, serta kemampuan tutor atau tenaga kependidikan berpotensi menimbulkan kepercayaan peserta didik terhadap lembaga kursus yang ditempati. Lebih lanjut, pengetahuan dan keramahan tutor atau tenaga kependidikan serta kemampuan melakukan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik juga dinilai berpotensi menimbulkan kepercayaan dan keyakinan peserta didik (Marlius, 2018).

Kualitas Pelayanan Ditinjau Berdasarkan Variabel Empati

Pada variabel empati, diperoleh skor rata-rata sebesar 4,21 yang dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang ditinjau berdasarkan aspek empati dikategorikan **sangat baik**. Data distribusi frekuensi

jawaban responden hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Empati

No. Butir	Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Rata-rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		%	%	%	%	%	
1	Peserta didik memiliki kedekatan dengan tutor	27	64	9	0	0	4,18
2	Tutor memahami kebutuhan belajar peserta didik	33	60	6	1	0	4,26
3	Tutor memahami kebutuhan peserta didik	22	77	2	0	0	4,20
4	Pelayanan ke semua peserta didik tanpa terkecuali	28	68	4	0	0	4,24
5	Pelayanan yang sama untuk semua peserta didik	27	66	7	1	0	4,18
Rata-rata							4,21

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara peserta didik dengan pihak lembaga kursus khususnya telah terjalin dengan baik. Pemberian perhatian oleh pihak LKP dinilai dapat memberikan rasa nyaman kepada peserta didik, dan dapat dijadikan modal utama dalam mendukung motivasi belajar siswa di tempat kursus (Ambarwati, 2009). Pada penelitian ini diketahui pada item pernyataan tutor memahami kebutuhan belajar peserta didik memperoleh skor rata-rata tertinggi yakni sebesar 4,26. Hal ini tentu selaras dengan definisi empati yang disampaikan oleh (Lupiyoadi, 2013). Empati merupakan suatu bentuk perhatian yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini yakni pihak lembaga kursus dan pelatihan (LKP) kepada setiap personal peserta didik, sehingga peserta didik merasa penting, dihargai, dan dimengerti oleh tutor atau tenaga kependidikan (Griselda &

Panjaitan, 2012). Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa sikap empati ini dinilai mampu membangun komunikasi yang baik antara pendidik dan tenaga kependidikan LKP dengan peserta didik. Tingkat kepedulian dan perhatian tutor pada peserta didik secara individu merupakan suatu hal yang sangat didambakan oleh peserta didik (Marlius, 2018).

Kepuasan Peserta Didik pada Lembaga Kursus dan Pelatihan Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang

Kepuasan menjadi faktor penentu dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak LKP. Dari hasil penelitian ini didapat bahwa variabel kepuasan memiliki skor rata-rata sebesar 4,13. Skor ini dapat dimaknai bahwa tingkat kepuasan peserta didik di LKP Bahasa Inggris yang terdapat di Kecamatan Klojen dalam kriteria puas.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan

No. Butir	Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Rata-rata
		SS %	S %	RR %	TS %	STS %	
1	Perasaan senang kursus di LKP yang ditempati	25	73	2	0	0	4,22
2	Berbagi informasi kelebihan kursus di LKP yang ditempati	15	80	2	2	0	4,08
3	Merekomendasikan LKP yang ditempati	19	74	6	1	0	4,12
4	Berkeinginan mengikuti kursus hingga selesai	26	73	1	0	0	4,25
5	Kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan	19	78	2	2	0	4,14
6	LKP yang ditempati layak menjadi rujukan	11	79	6	5	0	3,95
7	Tidak berkeinginan berpindah ke LKP lain	21	74	4	1	0	4,15
Rata-rata							4,13

Hal ini menunjukkan bahwa peserta didik pada LKP Bahasa Inggris yang terdapat di Kecamatan Klojen senang dapat kursus di LKP yang ditempati. Rasa senang merupakan salah satu gambaran bahwa peserta didik puas kursus di LKP tersebut. Hal ini sesuai dengan definisi kepuasan yang diartikan sebagai rasa senang atau kecewa dalam diri seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terkait suatu produk atau jasa yang didapatkan dengan harapan-harapan yang telah dibentuk sebelumnya (Kotler & Armstrong, 2008). Artinya disini jika layanan yang diberikan LKP dibawah harapan, maka peserta didik akan kecewa (tidak puas). Jika layanan yang diberikan LKP sesuai dengan harapan peserta didik, maka peserta didik akan senang (puas). Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari pelayanan sebuah lembaga pendidikan ialah tercapainya kepuasan peserta didik, hal itu dapat ditandai dengan pemberian apresiasi baik dari para peserta didiknya (Tantowi, 2016).

Sedangkan berdasarkan analisis deskriptif pada variabel kepuasan peserta didik ini pula diketahui bahwa skor rata-rata terendah sebesar 3,95 terdapat pada pernyataan peserta didik merasa LKP yang ditempati layak untuk menjadi LKP rujukan.

Dari hasil ini diketahui bahwa semakin terdapat banyak kesamaan antara harapan dan pelayanan yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pelayanan lembaga pendidikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik, sebaliknya jika semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pelayanan yang diterima maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini diketahui berdasarkan sajian tabel berikut ini.

Model	df	F _{tabel}	F _{hitung}	Sig.
Regresi	5	2,29	40,399	0,000
Residual	118			
Total	123			

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,399 > 2,29$) dan nilai sig 0,000 yang artinya $< 0,05$. Hal ini dapat dimaknai bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

Pada hasil penelitian ini juga diperoleh besarnya pengaruh yang ditimbulkan dari variabel X terhadap variabel Y yakni sebesar 63,9%, itu artinya sebesar 36,9% kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh faktor lain.

Tidak hanya itu dari hasil penelitian ini pula diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik yakni terdapat pada variabel kehandalan, yakni sebesar 23,7%. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2014) yang menjelaskan dari kelima variabel kualitas pelayanan, diperoleh variabel jaminan menjadi variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan siswa.

Jika dilihat dari sisi penyelenggaraannya, LKP merupakan salah satu bidang yang termasuk dalam kategori jasa atau layanan. Bagi lembaga penyelenggara pendidikan atau biasa disebut sebagai satuan pendidikan baik formal ataupun non formal, mengedepankan kualitas atau mutu pelayanan menjadi suatu hal yang mutlak untuk dilakukan. Pasalnya, jika dilihat dari intensitas hubungan antara pihak pemberi layanan dan yang diberi layanan, penyelenggaraan pendidikan termasuk dalam kategori *high contact service*, oleh karenanya keterampilan interpersonal penyedia jasa merupakan aspek krusial. Dalam hal ini tutor, guru, dosen, atau sebutan lainnya dan tenaga kependidikan menjadi penekanan utama bahwa di dalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat intens antara peserta didik sebagai pihak pengguna jasa dengan pihak-

pihak dalam lembaga penyelenggara pendidikan.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sebagai salah satu satuan dalam pendidikan non formal yang notabene diselenggarakan sebagai penambah atau pelengkap dari pendidikan formal tentu dalam pelaksanaannya terus berupaya memenuhi kebutuhan serta harapan-harapan peserta didik sebagai pihak konsumen dalam suatu lembaga pendidikan. Dengan berbagai pilihan yang begitu beragam, konsumen dalam hal ini peserta didik cenderung memilih tawaran yang paling sesuai dengan kebutuhan serta harapan masing-masing (Hidayat et al., 2013). Hal ini yang kemudian membuat pihak produsen dalam hal ini yakni pihak pengelola atau penyelenggara pendidikan pada lembaga kursus dan pelatihan menempatkan orientasi kepada kepuasan peserta didik selaku konsumen sebagai tujuan utamanya (Ambarwati, 2009).

Kepuasan peserta didik dinilai sebagai salah satu indikator keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan. Begitu juga kualitas pelayanan dinilai sebagai faktor yang membentuk kepuasan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Oktafiani, 2017) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Orangtua Peserta Didik di Paud Ananda Desa Sumbersekar Kecamatan Dau Kabupaten Malang diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik, dengan koefisien korelasi sebesar 0,844. Sedangkan studi yang dilakukan oleh (Sari, 2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada LBB Ganesh Operation Cabang Gayungsari Surabaya) diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 54,4% yang dikategorikan sedang, dan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian ini, dari variabel kualitas

pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan siswa adalah pada dimensi jaminan dengan nilai koefisien regresi paling besar yakni 0,330 dibandingkan variabel bebas yang lainnya. Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian (Ariyanti, 2017) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Nissan Fortuna Kudus yang menunjukkan bahwa kelima dimensi dari kualitas pelayanan yang antara lain bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, baik masing-masing atau secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LKP Nissan Fortuna Kudus, dengan variabel kehandalan merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan siswa. Ini berarti membuktikan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor pembentuk kepuasan peserta didik.

SIMPULAN

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden diperoleh bahwa kualitas pelayanan pada LKP Bahasa Inggris di Kecamatan Klojen Kota Malang dikategorikan baik. Begitu juga pada variabel kepuasan, diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik atas layanan yang diberikan LKP dikategorikan puas. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak pengelola LKP Bahasa Inggris di Kota Malang, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Istiana, A. R. (2009). *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan*.
- Ariyanti, N. C. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

- Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Nissan Fortuna Kudus. UMK.*
- Fauzi, R. F. (2018). *Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (studi pada pelanggan go-jek di Malang)*. Universitas Negeri Malang.
- Griselda, G., & Panjaitan, T. M. (2012). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Pulau Dua*.
- Hidayat, T., Saryadi, & Hidayat, W. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Lembaga Pendidikan BBC - ETS*.
- Istiana, N. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah Mandiri Salatiga*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid.
- Lestiono, M. I., Djumali, & Hartono, S. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Lembaga Kursus Bahasa Inggris IELC Solo*. 18(2), 314–322.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlius, D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie “Kbp.” Jurnal Ipteks Terapan*, 12(2), 116. <https://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Oktafiani, N. A. (2017). *Hubungan kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan orangtua peserta didik di PAUD Sahabat Ananda Desa Sumbersekar Kecamatan Dau Kabupaten Malang*. *SKRIPSI Jurusan Pendidikan Luar Sekolah-Fakultas Ilmu Pendidikan UM*.
- Riyadi, A. R. (2016). *Analisis Pengaruh Citra Merek, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Kursus Bahasa Inggris*. 53(9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Rodin, R. (2015). *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 1–20.
- Saidani, B. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. 3(1), 1–22.
- Sari, D. A. P. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya)*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(3).
- Tantowi, A. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas mahasiswa*. 1–16.
- Undang-undang. (2003). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Yuniarti, Y. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. *Journal Trikonomika*, 53(9), 1689–1699.