

# Turnitin Originality Report

Processed on: 18-Jan-2021 09:51 WIB  
ID: 1489248843  
Word Count: 4036  
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
30%	Internet Sources: 29% Publications: 14% Student Papers: 14%

Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam By Nofi Handayani

2% match (Internet from 08-Feb-2020)

<http://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/jurnal/index.php/magisma/article/download/65/86/>

2% match (Internet from 17-Dec-2020)

<https://trianglesains.makarioz.org/index.php/JTS/article/download/37/20/>

1% match ( )

<https://ejournal.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/wiga/article/view/448>

1% match (Internet from 12-Jun-2020)

<http://ijcoreit.org/index.php/coreit/article/download/158/191>

1% match (Internet from 27-Jan-2019)

<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/download/1096/1534>

1% match (student papers from 08-Nov-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-08](#)

1% match (Internet from 22-Dec-2018)

<https://www.wartaardhia.com/index.php/wartaardhia/article/download/235/pdf>

1% match (Internet from 02-Jul-2020)

<http://ejournal.ars.ac.id/index.php/jsm/article/download/187/124/>

1% match ( )

<https://www.neliti.com/publications/289450/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-citra-perusahaan-terhadap-kepuasan-nasabah>

1% match (student papers from 06-Sep-2019)

[Submitted to Universitas Negeri Semarang on 2019-09-06](#)

1% match (Internet from 04-Aug-2020)

<http://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/jurnal/index.php/magisma/article/download/67/89/>

1% match (publications)

[Wasti Reviandani. "PENGARUH PENGALAMAN KEUANGAN DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP PERILAKU KEUANGAN KELUARGA DI DESA YOSOWILANGUN KECAMATAN MANYAR GRESIK", MANAJERIAL, 2019](#)

1% match (student papers from 02-Nov-2018)

[Submitted to Central Catholic High School on 2018-11-02](#)

1% match (student papers from 31-Mar-2015)

[Submitted to STIE Perbanas Surabaya on 2015-03-31](#)

1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

1% match (student papers from 10-May-2020)

[Submitted to Sogang University on 2020-05-10](#)

< 1% match (Internet from 14-Feb-2020)

<http://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/jurnal/index.php/magisma/article/view/65>

< 1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (Internet from 28-Feb-2020)

<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/EBK/article/download/1409/1376>

< 1% match (student papers from 03-Jul-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-07-03](#)

< 1% match (Internet from 02-Oct-2020)

<https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/6791/6056>

< 1% match (student papers from 10-Sep-2020)

[Submitted to Sriwijaya University on 2020-09-10](#)

< 1% match (Internet from 19-Nov-2019)

<https://es.scribd.com/document/371646495/17769-1-39248-1-10-20160422>

< 1% match (Internet from 05-Feb-2019)

<https://docobook.com/jurnal-akuntansi64b595ec2208ad72f7b5b0eb24c2875556770.html>

< 1% match (Internet from 13-Oct-2020)

<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/4853/1/Skripsi%20Virgi%20Pdf%20Fix.pdf>

< 1% match (Internet from 04-Nov-2020)  
<http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/939>

< 1% match (Internet from 17-Dec-2019)  
<http://www.ikbalmyos.com/training/magnetic-particle-testing-mt-and-liquid-penetrant-testing-pt-asnt-level-ii.html>

< 1% match (Internet from 29-Dec-2017)  
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36864/1/Isnina%20Intan-FITK>

< 1% match (Internet from 15-Feb-2020)  
<https://www.scribd.com/document/402027504/JURNAL-OK-CEK-LAGI-docx>

< 1% match (Internet from 27-Dec-2020)  
<https://journal.trunojoyo.ac.id/pamator/article/view/7015/0>

< 1% match (Internet from 01-Jul-2020)  
<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/download/2316/1647>

< 1% match (Internet from 14-May-2020)  
<http://digilib.unila.ac.id/62148/2/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

< 1% match (Internet from 05-Dec-2020)  
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/bisma/article/view/5419>

< 1% match (Internet from 11-Jul-2019)  
<https://www.coursehero.com/file/p5tg6rk/Populasi-dalam-penelitian-ini-adalah-sekelompok-orang-yang-terlibat-dalam/>

< 1% match (Internet from 16-Mar-2020)  
<https://www.scribd.com/document/349518015/Vol-4-No-1-Artikel-6>

< 1% match (student papers from 06-Nov-2019)  
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-06](#)

< 1% match ()  
<http://repository.radenintan.ac.id/5802/1/SKRIPSI.pdf>

< 1% match (Internet from 11-Nov-2020)  
<http://lib.ibs.ac.id/materi/Prosiding/SNA%20XVI/makalah/sesi%201.pdf>

< 1% match (Internet from 08-Apr-2019)  
<http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/download/197/pdf>

< 1% match (Internet from 18-Jul-2019)  
<https://ojs.akbpstie.ac.id/index.php/jurnal-pundi/article/download/78/66>

< 1% match (Internet from 25-Jul-2020)  
[http://digilib.uinsgd.ac.id/12270/4/4\\_bab1.pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/12270/4/4_bab1.pdf)

< 1% match (Internet from 15-Jan-2021)  
<http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/78>

< 1% match (student papers from 19-Jun-2019)  
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (student papers from 03-Oct-2012)  
[Submitted to iGroup on 2012-10-03](#)

< 1% match ()  
<http://repositori.umsu.ac.id/xmlui/handle/123456789/3539>

< 1% match (Internet from 10-Jan-2021)  
<https://core.ac.uk/download/pdf/296475481.pdf>

< 1% match (Internet from 17-Dec-2018)  
<http://eprints.umm.ac.id/41229/3/BAB%20II.pdf>

< 1% match (publications)  
[Ardiansyah Japlani, Fitriani Fitriani, Siti Mudawamah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CABANG BMT FAJAR METRO PUSAT", FIDUSIA : JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN, 2020](#)

< 1% match (Internet from 13-Jan-2021)  
<http://politeknikunggul-lppm.ac.id/file/data-jurnal/eb202c4f60af32da0fd6ab356f799f8a.pdf>

< 1% match (Internet from 12-Jul-2018)  
[http://eprints.dinus.ac.id/8874/1/jurnal\\_13906.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/8874/1/jurnal_13906.pdf)

< 1% match (Internet from 10-Jan-2021)  
<https://123dok.com/document/q752g5oz-pengaruh-kualitas-pelayanan-kepuasan-pelanggan-implikasinya-loyalitas-pelanggan.html>

< 1% match (Internet from 05-Oct-2020)  
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/36>

< 1% match ()  
<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/23172>

< 1% match (Internet from 06-May-2020)  
[https://www.neliti.com/id/universitas-pendidikan-indonesia?page=3&per\\_page=100](https://www.neliti.com/id/universitas-pendidikan-indonesia?page=3&per_page=100)

< 1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (student papers from 01-May-2013)

[Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia on 2013-05-01](#)

< 1% match (Internet from 30-Nov-2020)

<http://politeknikunggul-lppm.ac.id/file/data-jurnal/3851b22d82fc7ca5f632ed2d3c0ba27a.pdf>

< 1% match (Internet from 30-Jun-2020)

<https://maker.ac.id/index.php/maker/article/download/151/135>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

[https://moam.info/pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-dan-nilai-unnes\\_59cd776f1723dd7595bf44f8.html](https://moam.info/pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-dan-nilai-unnes_59cd776f1723dd7595bf44f8.html)

< 1% match (Internet from 16-Oct-2019)

<http://repository.unpas.ac.id/45544/4/BAB%20II.pdf>

< 1% match (Internet from 04-Oct-2020)

[https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7739/Skripsi\\_Muhammad%20Faisal%20Dwi%20Kusuma%2014%20312%20502%20PDF.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7739/Skripsi_Muhammad%20Faisal%20Dwi%20Kusuma%2014%20312%20502%20PDF.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet from 11-Sep-2012)

[http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf\\_thesis/unud-381-94048418-thesis.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-381-94048418-thesis.pdf)

< 1% match (Internet from 22-Dec-2020)

<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/1096/0>

< 1% match (Internet from 24-Dec-2018)

<https://media.neliti.com/media/publications/268926-analysis-of-the-influence-of-competence-5a26be79.pdf>

< 1% match (Internet from 02-Oct-2020)

<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/download/1723/1187>

< 1% match (Internet from 23-Jun-2020)

<https://jurnal.stie-banten.ac.id/index.php/publik/article/download/26/7/>

< 1% match (Internet from 01-Nov-2020)

<https://pendidikeosains.id/google-earth-dalam-pembelajaran-penginderaan-jauh-tingkat-sma/>

< 1% match (publications)

[Angrum Pratiwi. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap Keputusan Memilih Jurusan Ekonomi dan Perbankan Syariah \(Studi Perguruan Tinggi di Wilayah Kalimantan Timur\)", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2019](#)

< 1% match (student papers from 12-Nov-2013)

[Submitted to iGroup on 2013-11-12](#)

< 1% match (Internet from 11-Nov-2020)

<http://lib.ibs.ac.id/materi/Prosiding/SNA%20XVI/makalah/sesi%203.pdf>

< 1% match (Internet from 11-Nov-2020)

<http://eprints.undip.ac.id/view/type/thesis.html/Items-where-Type-is-Thesis-Diponegoro-University-Institutional>

< 1% match (publications)

[Ok Yoga Syah Putra, Sarinah Sihombing, Chaidir Tasran. "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu", WARTA ARDHIA, 2020](#)

< 1% match ()

<http://eprints.iain-surakarta.ac.id/2225/1/RIKA%20NURYANTI.pdf>

< 1% match (Internet from 11-Nov-2020)

<https://docobook.com/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-islami-terhadap-kepuasadeacd4a80630ea4e5e0c6deb03974eeaf80065.html>

< 1% match ()

<http://eprints.iain-surakarta.ac.id/4516/>

< 1% match (publications)

[Dian Efriyenty. "PENGARUH INFLASI DAN KURS TERHADAP HARGA SAHAM DI INDUSTRI DASAR DAN KIMIA", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2020](#)

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, [KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DI YAYASAN PENDIDIKAN IKBAL-M-YOS BATAM](#) Nofi Handayani1, Suhardi2 1Mahasiswa [Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam](#) 2Dosen [Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam](#) E-mail: pb170910208 @upbatam.ac.id  
ABSTRACT The rapid [development of](#) technology and information has made competition in the business world tighter. To face this competition, business owners must strive to provide the best for their customers. [The purpose of this study was to determine the effect of corporate](#) image, service quality [and](#) facilities [on the](#) satisfaction [of](#) training participants at the Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. In determining the sample of this study [using the simple random sampling method](#) and calculated using [the slovin formula](#) which resulted in [a total sample of](#) 114 respondents. The design [in this research is descriptive with](#) a [quantitative approach](#). Then [the](#) hypothesis testing uses the support of [the SPSS](#) application [version 25](#). [From the results of](#) data analysis, [this study](#) results [in the](#) conclusion that [the](#) results [of the](#) T test for corporate image [partially have a positive and significant effect on the](#) [satisfaction](#) of training participants, [service quality partially](#) has a [positive and significant effect on the](#) [satisfaction](#) of training participants, [facilities](#) are partially partial effect on the satisfaction of trainees. From [the results of the F-test](#) corporate image, service [quality and facilities](#) simultaneously [have a positive and significant effect on the satisfaction of](#) training participants. Keywords: Corporate Image; Service Quality; Facilities; Training Participant Satisfaction. PENDAHULUAN Pada era sekarang ini, berkembangnya teknologi dan informasi secara pesat membuat kompetisi dalam dunia bisnis bertambah ketat. Untuk menghadapi persaingan tersebut, pemilik usaha

harus berusaha keras memberikan yang terbaik untuk para konsumen mereka. Situasi persaingan bisnis perusahaan harus bisa melihat hal-hal yang penting demi kelangsungan bisnis perusahaan itu sendiri. Hal yang terpenting yang harus perusahaan lakukan adalah berusaha semaksimal mungkin untuk membangun strategi yang berguna untuk mencapai tujuan demi meningkatkan dan mempertahankan konsumen karena konsumen pada saat ini semakin kritis dalam memilih yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan terpenuhinya keinginan, diharapkan konsumen akan merasakan kepuasan. Menurut (Irfan, 2019 : 83) pemimpin sebuah perusahaan harus mengerti sesuatu yang dianggap penting oleh konsumen serta berusaha demi kinerja yang baik dapat dihasilkan agar pelanggan terpuaskan. Upaya perusahaan untuk membuat konsumennya puas salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk citra perusahaan yang baik di mata konsumennya dan di mata publik. Perusahaan membutuhkan upaya pengenalan perusahaan terhadap publik agar tercipta ingatan publik tentang persepsi mereka kepada perusahaan tersebut. Jika Citra perusahaan baik, konsumen atau pengguna jasa diharapkan menjadi tidak ragu-ragu jika hendak menggunakan produk ataupun jasa dari perusahaan tersebut. Membentuk citra perusahaan tidaklah mudah. Perusahaan membutuhkan kerja keras secara konsisten agar citra perusahaan yang baik dapat ditanamkan di hati konsumen maupun publik karena baiknya citra suatu perusahaan sangatlah penting bagi eksistensi suatu perusahaan. Menurut (Lesmana & Yustriani, 2017 : 137) membentuk citra diperlukan upaya kreativitas dan berusaha dengan kinerja ekstra. Citra tidak bisa di semaikan pada pemikiran seseorang dengan waktu yang cepat ataupun lewat sebuah sarana media massa. Namun seharusnya diperkenalkan lewat setiap sarana dengan berkelanjutan. Perusahaan yang ingin menciptakan kepuasan para konsumennya, tentunya [kualitas pelayanan sangat penting untuk](#) diperhatikan. Pelayanan yang [baik](#) adalah [pelayanan yang](#) mengutamakan kepentingan konsumen atau pengguna jasa. Fokus pada konsumen atau pengguna jasa adalah hal yang harus dilakukan oleh setiap lini pelayanan sebuah perusahaan. Perasaan yang tulus dan ikhlas dalam melayani para konsumennya harus ditanamkan oleh setiap karyawan yang berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa. Diharapkan jika perusahaan telah memberikan pelayanan terbaik mereka, konsumen atau pengguna jasa dapat dengan hati yang ikhlas dalam upaya penggunaan produk atau jasa perusahaan tersebut dan akan tercipta kepuasan bahkan merekomendasikan kepada orang lain dan tentunya akan berdampak kepada eksistensi perusahaan tersebut. Menurut (Rutjuhan & Ismunandar, 2020 : 106) di dalam perkembangannya, kelangsungan suatu bisnis ditentukan bagaimana suatu bisnis tersebut bisa memenuhi apa yang konsumen inginkan. Hal terpenting yang lain dimana tidak bisa ditinggalkan dan harus diperhatikan perusahaan, terutama perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pengguna jasa adalah dengan memperhatikan fasilitas yang mereka sediakan untuk menunjang jalannya pemberian jasa yang ditawarkan. Fasilitas mempunyai peranan penting untuk menunjang jalannya proses pemberian jasa. Di dalam bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang sama pentingnya. Apabila semua kebutuhan pengguna jasa akan fasilitas yang mereka butuhkan terpenuhi, akan ada kesan tersendiri di hati mereka. Karena jika fasilitas yang di sediakan oleh perusahaan lengkap, selain dapat menunjang jalannya proses pemberian jasa, fasilitas yang memadai akan membuat pelanggan menjadi nyaman. Perasaan nyaman tersebut diharapkan membuat konsumen atau pengguna jasa menjadi puas. Menurut (Rutjuhan & Ismunandar, 2020 : 106), jika tingkat harga yang dipatok hampir sama, jika penyedia jasa semakin lengkap dalam hal memberikan fasilitas, pelanggan akan semakin puas dan memprioritaskan perusahaan sebagai pilihannya karena persepsi yang dirasakannya terhadap fasilitas yang di sediakan. Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam sebagai salah satunya lembaga yang berfokus pada bidang pelatihan dan sertifikasi profesi. Yayasan Pendidikan IKBAL M-YOS Batam merupakan lembaga pelatihan dan sertifikasi profesi di bidang migas dan kemaritiman. IKBAL-M-YOS menjadi salah satu bidang usaha strategis yang berfokus untuk membentuk manusia yang mempunyai sumber daya dan potensi serta mempunyai kualitas bidang tersebut yang berada di kota Batam. Sejalan dengan itu juga munculnya banyak pesaing sejenis IKBAL-M-YOS tidak dapat dihindarkan. Oleh karena itu, membentuk kepuasan di benak konsumen sangatlah penting agar bisa mempertahankan eksistensinya. Menurut (Adriani & Realize, 2018 : 169 ) [di kota Batam saat ini](#) persaingan bisnisnya [sangat ketat karena](#) ilmu yang [semakin](#) berkembang, [budaya](#) serta [teknologi](#) yang membuat bertambah banyak pesaing yang membuka usaha dalam bidang yang sama. Oleh karena itu membentuk citra yang baik, meningkatkan kualitas pelayanan dan pengadaan fasilitas yang baik perlu diperhatikan agar menciptakan kepuasan para peserta yang mengikuti pelatihan di Yayasan pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Pihak IKBAL-M-YOS Batam perlu menganalisa konsumen mereka agar selalu dapat memberikan yang terbaik demi terciptanya kepuasan konsumen mereka. Yang harus menjadi perhatian oleh IKBAL-M-YOS adalah jumlah peserta pelatihan agar selalu banyak, kompetensi mengajar para pengajarnya karena menyangkut pembentukan sumber daya manusia, pengetahuan orang mengenai nama IKBAL-M-YOS serta citra nya juga menjadi perhatian, waktu tunggu dari pendaftaran sampai proses pelaksanaan pelatihan harus diperhatikan agar tidak terjadi kebosanan bagi calon peserta pelatihan, fleksibilitas waktu perlu diperhatikan karena sebagian besar peserta pelatihan adalah orang yang bekerja penuh waktu, selain itu fasilitas juga perlu menjadi perhatian karena mempengaruhi kenyamanan peserta pelatihan dan demi kelancaran proses pemberian jasa. Jadi baik fasilitas utama maupun fasilitas pendukung harus di perhatikan baik ketersediaan tempat parkir yang aman, fasilitas internet area untuk para peserta pelatihan, tempat makan dan minum serta rest area yang juga harus diperhatikan karena itu sebagai penunjang agar para peserta pelatihan merasakan kenyamanan. KAJIAN TEORI Citra Perusahaan Citra merupakan kesan seseorang terhadap objek lain dimana hal itu terbentuk dari melakukan pemrosesan informasi yang di dapatkan tiap saat yang asalnya dari beberapa referensi yang dipercaya. Ada 3 hal penting yang ada pada citra, antara lain: kesannya terhadap objek, proses dimana citra itu terbentuk, serta referensi yang dipercaya. Objek dalam hal ini bisa meliputi perorangan ataupun organisasi yang di dalamnya terdapat orang banyak (Lunarindiah, 2016 : 241). Citra dapat dikatakan kesan, persepsi atau pandangan seseorang maupun publik terhadap suatu perusahaan atau lembaga yang melekat pada diri seseorang ataupun publik. Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen yang didasarkan pada tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai harapan konsumen sehingga dapat memenuhi keinginan mereka (Rohaeni & Marwa, 2018 : 314). kualitas pelayanan merupakan penilaian mengenai baik atau buruknya suatu jasa dilihat dari cara suatu penyedia jasa/layanan memberikan jasa kepada para pelanggannya. Fasilitas Fasilitas mempunyai arti berbagai macam hal yang disediakan dengan sengaja oleh perusahaan penyedia jasa guna dipakai dan di nikmati oleh konsumen agar tingkat kepuasan menjadi lebih maksimal (Listyawati, 2019 : 38). Semua yang disediakan oleh penyedia jasa yang berguna untuk mendukung aktifitas pemberian suatu barang/jasa yang konsumen peroleh. Kepuasan Peserta Pelatihan Kepuasan peserta dapat diartikan [suatu perasaan dimana](#) diantara [apa yang](#) dirasakan cocok [dengan apa yang](#) diharapkan [dari](#) layanan yang berkualitas maupun kualitas produknya yang telah diperoleh oleh konsumen, pelanggan atau pengguna jasa sesuai atau tidaknya dengan persepsinya. (Nasib, 2017 : 32). Perasaan puas merupakan tingkatan perasaan yang dirasakan individu setelah kinerja atau hasil yang didapatkan kemudian dibandingkan dengan harapan (Firmansyah, 2019 : 39), kepuasan peserta merupakan terciptanya rasa senang atas terpenuhinya kebutuhan maupun keinginan pelanggan pada saat mengkonsumsi suatu [produk atau jasa](#) perusahaan karena [yang](#) didapatkan [sesuai atau melebihi harapan](#) pelanggan. Indikator kepuasan menurut Irwan (Syaiyullah & Mira, 2018 : 87) [antara lain: 1. Perasaan puas. 2. Selalu membeli produk](#) maupun jasa. 3. [Merekomendasikan kepada orang lain.](#) 4. [Harapan](#) terpenuhi [setelah](#) menikmati [produk](#) atau jasa. [Kerangka Pemikiran Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut: Gambar 1. Kerangka Pemikiran \(Sumber: Data Penelitian, 2020\)](#) Hipotesis H1 : [Citra perusahaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan](#) peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. H2 : [Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan](#) peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. H3 : Fasilitas [berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan](#) peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. H4 : Citra perusahaan, [kualitas pelayanan, dan](#) fasilitas [berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan](#) peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. METODE PENELITIAN Penelitian ini dilakukan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam yang beralamat di [Garama Citra Hill Complex](#) blok R Nomor [3,4,6 & 7, Jl. Yos Soedarso, Batu Ampar, Kota Batam](#). Desain dalam penelitian yang dilakukan deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner disebarikan kepada responden. Responden di dalam penelitian ini adalah orang yang pernah melakukan pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Jumlah populasi diambil dari jumlah 2 tahun terakhir peserta pelatihan yaitu 159 dan dihitung dengan menggunakan rumus slovin yang menghasilkan 114 sampel/responden untuk di teliti. HASIL DAN PEMBAHASAN Profil Responden Dalam penelitian ini, empat jenis [karakteristik responden yang akan dibahas yaitu](#) berdasarkan [jenis kelamin](#), usia, [pendidikan dan](#) berdasarkan intensitas melakukan pelatihan yang dijalankan oleh responden tersebut. Berdasarkan jenis kelamin [responden laki – laki sebanyak](#) 101 [atau](#) 88,6% [dan perempuan](#) berjumlah 13 [atau](#) 11,4% [dari](#) total [jumlah](#) 114 [responden.](#) [dari](#) hasil penelitian peneliti bahwa tabel tersebut menjelaskan kepuasan peserta pelatihan didominasi oleh peserta laki laki. Berdasarkan usia responden dengan usia 20 – 25 tahun sebanyak 11 responden atau sama dengan 9,6% yang merupakan jumlah yang paling sedikit dari total 114

responden, kemudian usia 26 – 30 sebanyak 37 sama dengan 32,5% yang merupakan usia terbanyak dari total 114 responden, selanjutnya usia 31 – 35 adalah 25 sama dengan 21,9% dari total 114 responden, kemudian usia 36 – 40 sebesar 27 atau sama dengan 23,7% dari total 114 responden dan terakhir di usia >40 berjumlah 14 dengan tingkat persentase 12,3% dari total 114 responden. Berdasarkan pendidikan dari tingkat SMA berjumlah 3 orang atau sama dengan 2,6% dari total 114 responden, selanjutnya tingkat pendidikan SMK hanya berjumlah 1 orang saja, kemudian dari tingkat lulusan D3 yaitu berjumlah 16 orang atau sama dengan 14,0 % dari total 114 responden, dan yang terakhir tingkat pendidikan Sarjana adalah 94 orang atau sama dengan 82,5% merupakan responden terbanyak dari total 114 responden. Berdasarkan intensitas melakukan pelatihan yaitu: yang pernah melakukan 1 kali pelatihan berjumlah 12 orang atau sama dengan 10,5% dari total 114 responden, kemudian yang melakukan 2 kali pelatihan adalah 8 orang atau sama dengan 7,0% dari total 114 responden, selanjutnya yang melakukan pelatihan 3 kali adalah 14 orang dengan tingkat persentase 12,3% yang merupakan jumlah terbanyak dari total 114 responden, dan terakhir yang melakukan pelatihan 4 kali sebanyak 8 orang dengan persentase 7,0% dari total 114 responden. Uji Kualitas Data Hasil Uji Validitas Pernyataan dikatakan jika karena hasil r hitung yang didapatkan dari pengujian validitas lebih besar dari rtabel. Semua pernyataan pada kuesioner di masing-masing variabel yang telah disebarakan dinyatakan sah atau valid dikarenakan hasil r hitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,184. Hasil Uji Reliabilitas Masing – masing variabel akan diterima jika tingkat reliabilitasnya atau cronbach alpha yang didapatkan dari data kuesioner >0,60. Hasil uji realibilitas variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, fasilitas dan variabel kepuasan peserta pelatihan dinyatakan reliabel karena memiliki cronbach alpha > 0,6. Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas Uji normalitas untuk mengukur normal atau tidak datanya. Uji normalitas penelitian ini sebagai berikut: (Sumber: Hasil olah data SPSS 25) Dari hasil gambar 4.1 tersebut, bisa dilihat bahwa kurvanya yang dihasilkan yaitu bentuk lonceng (bell-shaped curve) yang menyatakan data tersebut normal. Pada uji normalitas dapat memakai diagram P-plot regression standardized dengan hasil dibawah ini: Gambar 3. Uji Normalitas P-P Plot Regression (Sumber: Olah data SPSS 25, 2020) Uji normalitas dalam bentuk Scatterplot bisa dilihat pada gambar berikut: Gambar 4. Uji Normalitas Scatterplot (Sumber: Hasil olah data SPSS 25) Jika dilihat diagram scatterplot diatas adanya titik-titik menyebar secara acak dibawah sumbu Y sampai keatas dan tidak terdapat hetokedastisitas. Dapat dinyatakan data berdistribusi normal. Gambar 2. Uji Normalitas Garfik Histogram Tabel 1. Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov N Normal Parametrisasi, b Mean Std. Deviation Most Extreme Differences Absolute Positive Negative Test Statistic Asymp. Sig. (2-tailed) Unstandardized Predicted Value 114 31.3070175 2.81996446 .071 .057 -.071 .071 .200c,d (Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 , 2020) Tabel diatas menjelaskan bahwa nilai dari hasil uji Kolmogorov – Smirnov dengan signifikansi 0,200 > dari 0,05 nilai alpha, jadi dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas termasuk dalam kategori normal. Hasil Uji Multikolinearitas Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas Model Collinearity Statistic Tolerance VIF 1 (Citra Perusahaan (X1) .459 2.179 Kualitas Pelayanan (X2) .596 1.679 Fasilitas (X3) .420 2.381 (Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25) Pada tabel diatas menunjukkan nilai VIF 10 dan Variabel fasilitas (X3) 0,420 < 1 dari setiap variabel yaitu Variabel citra dengan nilai VIF 2,381 lebih besar dari perusahaan (X1) 0,459 < 1 dengan VIF 10. Jadi dapat disimpulkan pada variabel 2,179 lebih besar dari 10. Variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan (X2) 0,596 < 1 fasilitas tidak terjadi multikolinearitas. dengan nilai VIF 1,679 lebih besar dari Hasil Uji Heteroskedastisitas Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Unstandardized Standardized Coefficients Coefficients Model B Std. Error Beta T Sig. 1 (Constant) 2.181E-16 1.383 Citra Perusahaan (X1) .000 .050 .000 Kualitas Pelayanan (X2) .000 .041 .000 Fasilitas (X3) .000 .049 .000 .000 .000 .000 .000 1.000 1.000 1.000 1.000 Sumber: (Hasil Olah Data SPSS 25, 2020) Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai setiap variabel dari uji heteroskedastisitas memiliki nilai signifikansi 1, dan signifikansi >1 dari Hasil Uji Pengaruh Analisis Regresi Linear Berganda nilai alpha 0,05, jadi dapat disimpulkan pada model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda Model Unstandardized Standardize T Sig. Coefficients d Coefficients 1 B Std. Error Beta (Constant) 4.141 1.383 Citra Perusahaan (X1) .207 .050 .257 Kualitas Pelayanan .219 .041 .291 (X2) Fasilitas (X3) .643 .049 .864 2.994 4.098 5.302 13.204 .003 .000 .000 (Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020) Pada tabel diatas menunjukkan  $Y = 4,141 + 0,207X1 + 0,219X2 +$  persamaan linear berganda yaitu: 0,643X3. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate 1 .896a .802 .797 1.420 (Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020) Hasil uji R nominalnya 0,896 dan total berpengaruh terhadap variabel Adjusted R Square sebanyak 0,797 atau 79,7%. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu citra perusahaan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan fasilitas (X3) secara serentak dependen yaitu kepuasan peserta pelatihan (Y) senilai 79,7% dan sisanya 20,3% yang dipengaruhi oleh variabel lain, namun bukan variabel pada penelitian ini. Uji Hipotesis U t Tabel 6. Hasil Uji T Model Unstandardized Standardize T Sig. Coefficients d Coefficients 1 B Std. Error Beta (Constant) 4.141 1.383 2.994 .003 Citra Perusahaan (X1) .207 .050 .257 4.098 .000 Kualitas Pelayanan .219 .041 .291 5.302 .000 (X2) Fasilitas (X3) .643 .049 .864 13.204 .000 (Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020) Nilai t hitung pada variabel citra kualitas pelayanan berpengaruh positif perusahaan (X1) yaitu 4,098 > 1,981 dan signifikan terhadap kepuasan pada nilai t tabel dan signifikansi 0,000 < peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan 0,05 nilai alpha, maka hipotesis pertama IKBAL-M-YOS Batam. dinyatakan diterima, berarti citra Nilai t hitung pada variabel perusahaan berpengaruh positif dan fasilitas (X3) yaitu 13,204 > 1,981 pada signifikan terhadap kepuasan peserta nilai t tabel dan signifikansi 0,000 < 0,05 pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL- nilai alpha, maka hipotesis ketiga M-YOS Batam. dinyatakan diterima yaitu variabel Nilai t hitung pada variabel fasilitas berpengaruh positif dan kualitas pelayanan (X2) yaitu 5,302 > signifikan terhadap kepuasan peserta 1,981 pada nilai t tabel dan signifikansi pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL- 0,000 < 0,05 nilai alpha, maka hipotesis M-YOS Batam. kedua dinyatakan diterima. Berarti Uji F Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji f) Model Sum of Squares Df Mean Square F 1 Regression Residual Total 898.599 221.656 1120.254 3 110 113 299.533 2.015 148.648 Sig. .000b (Sumber: Olah Data SPSS 25, 2020) Tabel diatas menjelaskan uji f dengan nilai f tabel sebesar 148,648 > 2,68 nilai f tabel, dan sig < alpha dengan nilai 0,000 > 0,05. Kemudian dapat disimpulkan bahwa Ha diterima, maka variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Pembahasan H1: Citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan Hasil uji SPSS 25, dengan nilai yang dihasilkan pada tabel regresi sebesar 0,207. Hasil dari uji t pada penelitian ini bisa dilihat dari tabel 4.15. menjelaskan bahwa citra perusahaan (X1) bernilai signifikan 0,000 < 0,05 alpha dan nilai t hitung sebesar 4,098 > 1,981 nilai t tabel. Dapat dinyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan, maka variabel citra perusahaan (X1) disimpulkan sebagai penentu untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lunarindiah, 2016) yang menghasilkan kesimpulan bahwa citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh (Meilani, 2019) juga menghasilkan kesimpulan bahwa citra perusahaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan Hasil uji SPSS 25, dengan nilai yang dihasilkan pada tabel regresi sebesar 0,219. Hasil dari uji t pada penelitian ini bisa dilihat dari tabel 4.15. menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (X2) bernilai signifikan 0,000 < 0,05 alpha dan nilai t hitung sebesar 5,302 > 1,981 nilai t tabel. Dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial positif serta signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan, maka disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X2) sangat berperan penting dalam memicu kepuasan peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adnyana & Suprapti, 2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana, 2017) juga menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang. H3: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan Hasil uji SPSS 25, dengan nilai yang dihasilkan pada tabel regresi sebesar 0,643. Hasil dari uji t pada penelitian ini bisa dilihat dari tabel 4.15. menjelaskan bahwa fasilitas (X3) bernilai signifikan 0,000 < 0,05 alpha dan nilai t hitung sebesar 13,204 > 1,981 nilai t tabel. Dapat dinyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan, maka disimpulkan variabel fasilitas (X3) menjadi perhatian tersendiri dalam menarik kepuasan peserta di IKBAL-M-YOS. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irfan, 2019) yaitu menghasilkan kesimpulan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh (Rutjuhan & Ismunandar, 2020) tetapi hasilnya tidak sejalan dengan penelitian ini karena menghasilkan kesimpulan bahwa secara parsial fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. H4: Citra perusahaan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan Hasil uji f, nilai f hitung yang dihasilkan lebih besar dari f tabel, yaitu sebesar 148,648 > 2,68 nilai f tabel, dan sig < alpha dengan nilai 0,000 > 0,05. Pada uji determinasi nilai R square sebesar 0,802 > 0,05 positif atau sama dengan 80,2%. Sesuai dengan hasil bandingannya maka variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Citra

perusahaan mengajak para peserta sehingga menimbulkan kepuasan peserta dalam melakukan pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL- M-YOS Batam, kemudian kualitas pelayanan yang baik mampu mempertahankan kepuasan peserta dalam melakukan pelatihan dan fasilitas juga menjadi pemicu akan kepuasan peserta dalam melakukan pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. [Hal ini sesuai dengan penelitian dilakukan oleh](#) (Prayoga, 2019) yang menghasilkan kesimpulan [bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh](#) simultan secara [positif dan signifikan terhadap kepuasan](#) layanan BPJS Ketenagakerjaan. [Penelitian](#) yang dilakukan (Maryati & Husda, 2020) dengan hasil penelitian [bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam](#). SIMPULAN Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka kesimpulan dalam penelitian ini dapat dijelaskan meliputi: 1. Citra perusahaan mempunyai pengaruh [secara parsial](#) yang [positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta](#) pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. 2. 3. 4. [Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan](#) peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Fasilitas mempunyai pengaruh [secara parsial](#) yang [positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta](#) pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Citra perusahaan, [kualitas pelayanan dan](#) fasilitas [mempunyai pengaruh secara](#) simultan yang [positif dan signifikan terhadap kepuasan](#) peserta pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. [DAFTAR PUSTAKA](#) Adnyana, D. G. A., & Suprapti, N. W. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(11), 6044. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i11.p9> Adriani, V., & Realize. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. *Jurnal Pundi*, 2(2), 169–180. <https://doi.org/10.31575/jp.v2i2.78> Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran : Dasar dan Konsep. Qiara Media. [Irfan, A. M. \(2019\). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Al-Infah: Jurnal Ekonomi Islam](#), 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451> Lesmana, R., & Yustriani. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pt. Garuda Indonesia Tbk. (Persero). *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 1(1). Listyawati, I. H. (2019). Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Manajemen Administrasi*, VI(2), 35–44. <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/78> Lunarindiah, G. (2016). *The Influence Of Corporate Image, Service Quality, Perceived Value Toward Student Satisfaction And Student Loyalty. Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(2), 239–252. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jmpj.v9i2.1460> ISSN Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65> Meilani, L. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah The Effect Of Service Quality And Corporate Image To Customer Satisfaction. 2(2), 143–152. [Nasib. \(2017\). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan \(Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan\). Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis](#), 18(1), 30–44. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1096> Prayoga, D. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5 (2). <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/je> m Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2(2), 1–7. <https://doi.org/10.31311/JECO.V2I2.4503> Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1), 105–109. <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015> Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682> Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung *The Influence of Facility, Service and Accessibility Information on Passenger Satisfaction Level at Husein Sastranegara Airp. Jurnal Perhubungan Udara*, 43(1), 27–42.