

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELAJAR  
PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Githa Claudia Tobing  
180910016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELAJAR  
PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Githa Claudia Tobing  
180910016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Githa Claudia Tobing  
NPM : 180910016  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELAJAR PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terhadap karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Githa Claudia Tobing  
180910016

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAAN PELAJAR  
PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD**

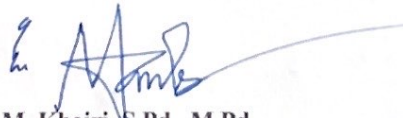
**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:  
Githa Claudia Tobing  
180910016

Telah disetujui oleh Pembimbing Pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 29 Juli 2022

  
M. Khoiri, S.Pd., M.Pd.  
Pembimbing



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Lembaga Pendidikan adalah organisasi yang memberikan jasa dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan diharapkan dapat peka terhadap situasi dan kondisi saat ini. The Leadership Institute sebagai penyelenggara jasa Pendidikan, harus mampu memahami dan memperhatikan perasaan pelanggan dalam hal ini ada pelajar. Perasaan pelajar sebagai pelanggan yang menjalani proses pelayanan akademik akan meninggalkan kesan yang mendalam bagi The Leadership Institute. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan administrasi terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Insitute Pte Ltd. Populasi yang digunakan sebanyak 120 responden dan seluruhnya di jadikan sampel dengan teknik sampel jenuh. Pengolah data dibantu dengan software SPSS versi 25 dengan metode kuantitatif. Dari hasil regresi linier berganda diperoleh  $Y = 1,067 + 0,200X_1 + 0,349X_2$ .

Dalam Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualiatas layanan akademik ( $X_1$ )  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,135 > 1,734$ ) dan variabel kualitas layanan administrasi ( $X_2$ )  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,029 > 1,734$ ). Berdasarkan kriteria pengujian jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas layanan akademik ( $X_1$ ), dan kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelajar ( $Y$ ), yang mana variabel kualitas layanan akademik ( $X_1$ ), dan kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar ( $Y$ ).

**Kata Kunci: Kualitas Layanan; Akademik; Administrasi; Kepuasan Pelajar**

## **ABSTRACT**

*Educational institutions are organizations that provide services with the aim of educating the nation's life and are expected to be sensitive to current situations and conditions. The Leadership Institute as the provider of Education services, must be able to understand and pay attention to the feelings of customers, in this case there are students. The feeling of students as customers who go through the academic service process will leave a deep impression on The Leadership Institute. This study aims to analyze how the quality of service and administration on student satisfaction at The Leadership Institute Pte Ltd. The population used was 120 respondents and all of them were sampled with the saturated sample technique. Data processing is assisted by SPSS version 25 software with quantitative methods. From the results Of multiple linear regression obtained  $Y = 1.067 + 0.200X1 + 0.349X2$ .*

*The results showed that the academic service quality variable (X1)  $t_{count} > t_{table}$  ( $4.135 > 1.734$ ) and the administrative service quality variable (X2)  $t_{count} > t_{table}$  ( $7.029 > 1.734$ ). Based on the test criteria if  $t_{count} > t_{table}$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted which means the quality of academic services (X1), and the quality of administrative services (X2) affect student satisfaction (Y), in which the variables of academic service quality (X1), and the quality of administrative services (X2) have a positive and significant effect on student satisfaction (Y).*

**Keywords:** *Service Quality; Academic; Administration; Student Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

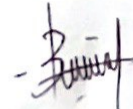
Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak M. Khoiri, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Pimpinan dan Karyawan The Leadership Institute Pte Ltd.
7. Ibu, Kakak, Pacar yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 29 Juli 2022



Penulis (Githa Claudia)





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Kualitas Layanan Akademik .....	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan Akademik .....	12
2.1.1.2 Faktor Kualitas Layanan Akademik .....	14
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Layanan Akademik .....	15
2.1.1.4 Indikator Kualitas Layanan Akademik .....	16
2.1.2 Kualitas Layanan Administrasi .....	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Administrasi .....	17
2.1.2.2 Aspek Kualitas Layanan Administrasi .....	18
2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan Administrasi .....	19
2.1.3 Kepuasan Pelajar .....	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelajar .....	21
2.1.3.2 Aspek – aspek Kepuasan Pelajar .....	22

2.1.3.3	Strategi Kepuasan Pelajar .....	23
2.1.3.4	Indikator Kepuasan Pelajar .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu .....	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
2.3.1	Hubungan Antar Variabel .....	30
2.3.1.1	Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Pelajar .....	30
2.3.1.2	Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar .....	30
2.3.1.3	Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar.....	30
2.4	Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Sifat Penelitian .....	32
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	33
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	33
3.3.2	Periode Penelitian .....	33
3.4	Populasi dan Sampel .....	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel.....	34
3.5	Sumber Data.....	35
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6.2	Alat Pengumpulan Data .....	36
3.7	Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
3.7.1	Variabel Bebas (Independent Variable).....	37
3.7.1.1	Kualitas Layanan Akademik .....	37
3.7.1.2	Kualitas Layanan Administrasi .....	37
3.7.2	Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	38
3.7.2.1	Kepuasan Pelajar .....	38
3.8	Metode Analisis Data.....	39
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	39
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	39
3.8.2.1	Uji Validitas .....	39
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	40

3.8.2.3 Pengujian Validitas Instrumen .....	41
3.8.2.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	42
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.8.3.1 Uji Normalitas .....	42
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....	43
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.8.4 Uji Pengaruh .....	44
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi .....	44
3.9 Uji Hipotesis .....	45
3.9.1 Uji T (Parsial).....	46
3.9.2 Uji F (Simultan) .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.2 Hasil Responden .....	49
4.2.1 Profil Responden.....	49
4.2.2 Profil Responden Jenis Kelamin .....	50
4.2.3 Profil Responden Usia .....	50
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	51
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	52
4.3.1 Kualitas Layanan Akademik .....	52
4.3.2 Kualitas Layanan Administrasi .....	53
4.3.3 Kepuasan Pelajar .....	54
4.4 Analisa Data.....	55
4.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	55
4.4.1.1 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Akademik ( $X_1$ ) .....	55
4.4.1.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Administrasi ( $X_2$ ) .....	56
4.4.1.3 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelajar( $Y$ ).....	57
4.4.1.4 Uji Reliabilitas Variabel Instrumen .....	58
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
4.4.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	59
4.4.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
4.4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh .....	64

4.4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
4.4.3.2 Hasil Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	66
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	66
4.4.4.1 Uji Secara Parsial (Uji T).....	66
4.4.4.2 Uji Serempak (Uji F/ Anova).....	68
4.5 Pembahasan.....	68
4.5.1 Pengaruh variabel kualitas layanan akademik terhadap Kepuasan Pelajar.....	69
4.5.2 Pengaruh Variabel kualitas Layanan administrasi terhadap Kepuasan Pelajar.....	69
4.5.3 Pengaruh Variabel kualitas layanan akademik, dan kualitas layanan administrasi terhadap Kepuasan Pelajar.....	70
4.6 Implikasi Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>72</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>
Lampiran 1 Pendukung Penelitian .....	79
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup.....	127
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian .....	128

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Score Kepuasan Peserta Didik The Leadership Institute .....	7
Gambar 2.1	Score Kepuasan Peserta Didik The Leadership Institute .....	7
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1	Diagram Histogram .....	59
Gambar 4.2	Normal P – Plot Regression Standardized Residual .....	60
Gambar 4.3	Hasil Uji Scatterplot .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelajaran The Leadership Institute.....	4
Tabel 1.2	Survei Kuisioner Kepuasan Pelajar Terhadap Kualitas Pelayanan (Masa Study July 2021-Oktober 2021).....	6
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3	Deskripsi Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	51
Tabel 4.4	Deskripsi Kualitas Layanan Administrasi.....	52
Tabel 4.5	Deskripsi Kualitas Layanan Administrasi.....	53
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Kepuasan Pelajar.....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Akademik ( $X_1$ ).....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Administrasi ( $X_2$ ).....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelajar(Y)..	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel.....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	61
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas (Uji VIF).....	62
Tabel 4.13	Uji Glejser.....	64
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	66
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	67
Tabel 4.17	Hasil Uji Serempak (Uji F).....	68



## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha .....	40
Rumus 3.2	Korelasi Pearson Product Moment.....	41
Rumus 3.3	Regresi Linear Berganda .....	44
Rumus 3.4	Uji t.....	46
Rumus 3.5	Uji F.....	47



---

**Universitas Putera Batam**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan kualitas jasa yang terjadi dari tahun ke tahun terus meningkat bagi masyarakat luas dan menjadi perhatian. Perkembangan kualitas jasa ini dapat dilihat dari banyaknya persaingan ketat mulai dari persaingan promosi, layanan dan berbagai harga yang ditawarkan oleh beberapa Lembaga Pendidikan, maka dari itu jasa yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan dengan tujuan agar dapat mencerdaskan kehidupan bangsa dan diharapkan hal tersebut dapat peka dengan kondisi dan situasi sehingga mampu untuk mencapai keinginan dan kebutuhan dari pengguna jasa tersebut.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat satu sama lain. Layanan pelanggan perguruan tinggi harus dapat memotivasi pelanggan guna menjalin keterikatan yang erat dengan institusi. Hubungan jangka panjang memperkuat kemampuan perguruan tinggi untuk memahami keinginan dan harapan klien, yang mengarah pada peningkatan kepuasan pelanggan. Pengalaman yang dimiliki institusi membantunya meningkatkan pertemuan pelanggan yang positif sambil meminimalkan atau menghilangkan yang negatif. menghibur bagi konsumen. Tanpa terkecuali, The Leadership Institute harus mampu meningkatkan standar pelayanan untuk mengikuti arus globalisasi pendidikan.

The Leadership Institute sebagai penyelenggara jasa Pendidikan harus mampu memahami dan memperhatikan perasaan pelanggan dalam hal ini ada pelajar.

Lembaga Kepemimpinan akan sangat terpengaruh oleh gagasan bahwa mahasiswa diperlakukan seperti klien yang harus melalui prosedur pelayanan akademik. Dengan begitu kesan ini dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan, terlepas dari seberapa baik atau buruk layanan tersebut, kesan tersebut diharapkan dapat menciptakan persepsi yang selanjutnya akan mempengaruhi lebih banyak penyedia layanan pendidikan.

Pelajar yang mempersepsikan baik dapat mempengaruhi orang lain akan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa Pendidikan sehingga orang tersebut tertarik dan mempengaruhi orang-orang berikutnya, pada akhirnya The Leadership Institute dapat menjadi pilihan utama dan banyak peminatnya. Kondisi ini selaras dengan pernyataan yang diberikan oleh (Haryono, 2021: 47) yang mengatakan bahwa nilai klien atau pelanggan awal akan menjadi dua kali lipat jika mereka senang dan dapat meyakinkan rekan kerja tentang nilai produk atau layanan perusahaan, yang pada akhirnya mendatangkan pelanggan atau pelanggan baru.

Apabila The Leadership Institute tidak dapat memuaskan pelanggannya, pada akhirnya akan mengalami masalah serius. Siswa yang tidak puas dengan layanan perusahaan sering kali menceritakan pengalaman negatif mereka kepada orang lain, yang mungkin merupakan kerugian besar bagi bisnis dalam hal mempertahankan klien. Oleh karena itu, Lembaga Kepemimpinan harus mengembangkan, mengatur, melaksanakan, dan mengawasi sistem mutu sehingga layanan yang ditawarkan dapat memuaskan kliennya. Tuntutan pelanggan harus didahulukan, diikuti dengan persepsi pelanggan, untuk menentukan keunggulan layanan. Mahasiswa yang menggunakan dan mengapresiasi layanan yang ditawarkan institusi sebagai

konsumen adalah yang paling berkualitas untuk menilai kualitas layanan tersebut (Fransiska & Bernarto, 2021: 8).

The Leadership Institute melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu upaya yang bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelajar. Namun jika dicermati dari kelima dimensi pelayanan tersebut, makanya muncul pertanyaan apakah hal tersebut benar-benar dapat memberi kepuasan bagi pelajar (Lusiana et al.,2020:3) yaitu seperti *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

The Leadership Institute merupakan lembaga Pendidikan dimana perusahaan ini memberikan Pendidikan khusus diploma bagi para pelajar dengan usia 30-62 tahun untuk dapat menyelesaikan Pendidikan diploma dalam waktu singkat. Pendidikan Diploma yang ada di The Leadership Institute terdiri dari tujuh mata pelajaran. Ketujuh mata pelajaran ini dapat diselesaikan dalam waktu tiga bulan. Program diploma ini diberikan kepada para pelajar dengan usia 30-62 tahun yang ingin menyelesaikan Pendidikan diplamanya. Selain itu, terbukti juga adanya peningkatan jumlah pelajar pada tiap awal periode semester baru, yaitu pada rentang masa registrasi oktober 2019 sampai dengan oktober 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel berikut ini.

**Tabel 1.1** Data Pelajaran The Leadership Institute

<i>Course</i>	2019 – 2021 (Jumlah Pelajar)		
	2019	2020	2021
<i>Effective Business Negotiation</i>	30	65	120
<i>Innovate The Customer Experience</i>	30	65	120
<i>Promote Service Innovation Culture</i>	30	65	120
<i>Search Engine Optimisation</i>	30	65	120
<i>Service Brand</i>	30	65	120
<i>Service Leadership In Action</i>	30	65	120
<i>Social Media Marketing</i>	30	65	120

**Sumber:** The Leadership Institute Pte Ltd, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menggambarkan terjadinya suatu peningkatan atas suatu jumlah mahasiswa pada tiap tahunnya, yaitu pada rentang masa registrasi oktober 2019 sampai dengan oktober 2021. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat khususnya usia 30 sampai dengan 62 tahun yang cenderung mempunyai minat yang cukup tinggi dalam mengikuti Pendidikan program diploma di The Leadership Institute. Dengan adanya program diploma yang dimiliki oleh The Leadership Institute sangat diminati banyak orang. Selain itu, karena pandemi dari tahun 2020 maka proses pembelajaran dilakukan melalui media online yaitu zoom. Adapun maksimal pelajaran dalam satu kelas 20 orang sehingga materi yang disampaikan oleh pengajar dapat dimengerti dengan baik oleh pelajar.

Program diploma di The Leadership Institute merupakan Sebagian dari perencanaan pemerintah Singapura untuk mendukung penduduk usia paruh baya agar dapat menempuh Pendidikan diploma, dengan begitu penduduk yang telah menyelesaikan Pendidikan diploma ini mereka bisa mendapatkan promosi ditempat kerja ataupun bagi mereka yang mungkin tidak memiliki pekerjaan dengan mengikuti program diploma ini mereka dapat mendapatkan pekerjaan dengan

pendapatan yang lebih baik dari sebelumnya. Pemerintah singapura meberikan dukungan kepada penduduk singapura mulai dari usia 30 tahun sampai dengan 62 tahun. Para pelajar yang ingin mengambil Pendidikan diploma mereka hanya perlu membayar 10% dari biaya Pendidikan. Pemerintah singapura memberikan subsidi yang di sebut dengan *Skills Futture Credit*, akun ini dapat digunakan untuk pembayaran Pendidikan diploma. Para pelajar yang mendaftar untuk mengambil program diploma ini pada umumnya adalah kelompok usia paruh baya. Sebagai dari mereka adalah pelanggan yang sangat ingin mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari The Leadership Institute. Tidak semua pelanggan yang dimiliki oleh The Leadership Institute puas akan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan di The Leadership Institute sangat banyak di tentukan oleh kualitas jasa yang diinginkan oleh konsumen, sehingga The Leadership Institute sebagai Lembaga penyedia layanan diploma seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas dengan begitu dapat memperoleh kepercayaan dari pelanggan dan masyarakat luas. Adapun kualitas layanan yang harus menjadi fokus bagi The Leadership Institute adalah kualitas layanan akademik dan administrasi.



**Tabel 1.2** Survei Kuisoner Kepuasan Pelajar Terhadap Kualitas Pelayanan (Masa Study July 2021-Oktober 2021)

Kuisoner Pelayanan	Score Kepuasan		
	1	2	3
1.Saya setuju bahwa tujuan program telah tercapai.	40%	30%	30%
2.Saya menemukan topik yang relevan	25%	30%	45%
3.Saya akan mampu menerapkan konsep/keterampilan pada pekerjaan saya.	50%	30%	20%
4.Saya menemukan materi panduan/program pelajar berguna untuk pembelajaran saya.	40%	30%	30%
5.Pembelajaran saya ditingkatkan oleh pengetahuan dan pengalaman pelatih	50%	25%	25%
6.Pelatih saya jelas dalam presentasi	45%	30%	25%
7.Pelatih saya menggunakan berbagai metode/kegiatan pembelajaran untuk melibatkan saya.	40%	40%	20%
8.Pelatih saya mendorong partisipasi aktif selama sesi.	50%	25%	25%
9.Tempat pelatihan cocok untuk belajar	40%	30%	30%
10.Topik terpenting yang anda pelajari sesuai harapan	40%	30%	30%
Total	420%	300%	280%

**Sumber:** The Leadership Institute Pte Ltd, 2022

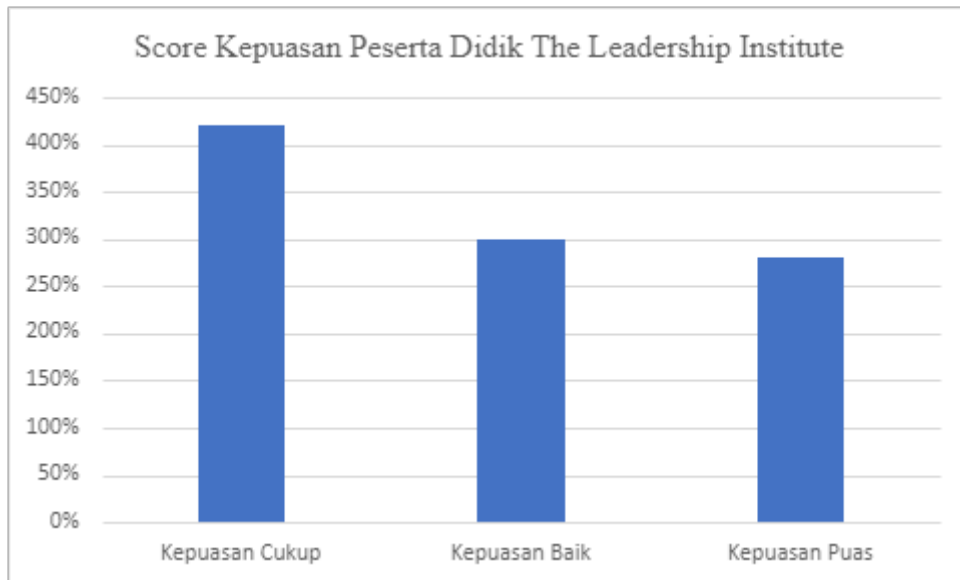
Keterangan

1. Cukup
2. Baik
3. Puas

Survei Kuisoner dilakukan pada 50 Peserta didik pada The Leadership Institute Pte Ltd. Berdasarkan survei tersebut jika dihitung per kategori score kepuasan pelajar adalah sebagai berikut:

1. Untuk Score Kepuasan Cukup sebesar  $420\% : 50 = 8,4\%$

2. Untuk Score Kepuasan Baik sebesar  $300\% : 50 = 6\%$
3. Untuk Score Kepuasan Puas sebesar  $280\% : 50 = 5,6\%$



**Gambar 1.1** Score Kepuasan Peserta Didik The Leadership Institute

**Sumber:** The Leadership Institute Pte Ltd, 2022

Jika dilihat dari hasil atas suatu survei yang diimplementasikan oleh manajemen The Leadership Institute Pte Ltd, maka tingkat kepuasan yang di terima oleh para peserta didik masih berada pada kategori “Cukup”.

Dalam proses belajar mengajar banyak pelajar yang tidak puas dengan pelatih atau pengajarnya. Tidak sedikit dari mereka menganggap bahwa pengajar yang menyampaikan materi pelajaran tidak begitu ahli dan tidak berpengalaman dalam menjelaskan materi. Tidak hanya mengenai akademik tetapi pelajar juga cenderung kurangnya tingkat kepuasan atas suatu pelayanan administrasi yang diberikan oleh The Leadership Institute.

Lembaga Kepemimpinan bertanggung jawab untuk menentukan bagaimana suatu layanan yang diberikan kepada siswa telah melakukan suatu pemenuhan atas

suatu harapan mereka. Ini menunjukkan bagaimana The Leadership Institute peduli dengan kesenangan siswanya. Ketidakpuasan pelajar dengan layanan The Leadership Institute ada jika harapan siswa lebih tinggi dari kualitas layanan yang mereka dapatkan. Di sisi lain, dapat dikatakan bahwa siswa puas dengan layanan jika harapan mereka terpenuhi, atau gagal, dari apa yang ditawarkan.

Dengan adanya permasalahan diatas, hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai kualitas layanan akademik dan administrasi The Leadership Institute, dengan hal ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan dan dapat memberikan kepuasan bagi pelajar. Dengan begitu The Leadership Institute akan berusaha untuk dapat meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan sehingga mempengaruhi kepuasan pelajar dan diharapkan mampu untuk mempertahankan pelayanan dominan dan tentunya berlandaskan pada prinsip kualitas layanan, sehingga The Leadership Institute dapat meningkatkan market share dan tetap memiliki kesan yang baik dikengah persaingan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memiliki dorongan untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelajar Pada The Leadership Institute Pte Ltd”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Melihat pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada The Leadership Institute Pte Ltd, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan akademik yang tidak memenuhi kepuasan para pelajar

2. Kualitas layanan administrasi yang tidak memenuhi kepuasan para pelajar.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, menghemat waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah dan berfokus pada:

1. Pelajar di The Leadership Institute Pte Ltd akan menjadi fokus utama dari penelitian ini.
2. Penulis akan fokus pada Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelajar Pada The Leadership Institute Pte Ltd.
3. Penelitian ini dilakukan di The Leadership Institute Pte Ltd Singapura.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas yang sudah penulis paparkan, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Layanan Akademik secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd?
2. Apakah Kualitas Layanan Administrasi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd?
3. Apakah Kualitas kayanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah yang penulis paparkan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui secara parsial Analisis Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?
2. Untuk mengetahui secara parsial Analisis Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?
3. Untuk mengetahui secara simultan Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Memberikan sumbangan pemikiran dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis, metodologi dan pengalaman penulis dalam menyusun suatu wacana serta memperkaya ilmu pengetahuan.
2. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi perpustakaan akademik yang tertarik untuk melakukan kajian di masa yang akan datang.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Peneliti menemukan manfaat yang berguna untuk menambahkan teori sebagai pendukung untuk penelitian dimasa depan, bagi para peneliti yang ingin mengangkat topik atau judul penelitian dengan menggunakan variabel yang serupa.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan pemahaman:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi suatu ladang ilmu pengetahuan dan diharapkan dapat diaplikasikan bagi Lembaga Pendidikan lainnya.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi tumpuan dan menambah informasi serta tinjauan bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi perusahaan

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai kualitas layanan akademik dan administrasi untuk meningkatkan kepuasan pelajar.

4. Bagi Universitas

Penulis mengharapakan penelitian ini dapat menjadi sumber ajaran serta kepustakaan bagi mahasiswa yang terdorong untuk melakukan penelitian yang terdapat suatu variabel yang sejenis.



---

**Universitas Putera Batam**



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Kualitas Layanan Akademik**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan Akademik**

Kualitas adalah kombinasi dari karakteristik dan sifat, sehingga sejauh mana keluhan dapat terpenuhi akan kebutuhan pelanggan atau menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu dapat memenuhi kebutuhannya (Haryono, 2021: 35). Sedangkan menurut Kotler dalam (Tawas er al., 2018: 3) mengatakan bahwa *quality is the totality of futures and characteristic of a product or services that bear on its ability to satisfy statet or implies needs* (kualitas merupakan nmasa depan serta karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi menyiratkan kebutuhan). Menurut definisi yang diberikan di atas, kualitas dapat didefinisikan sebagai atribut dinamis dari produk atau layanan yang memenuhi atau melampaui harapan. Istilah "pelayanan" berasal dari kata "layanan", yang berarti menawarkan bantuan atau apa pun yang diperlukan untuk melayani. Bahkan ada yang berpendapat bahwa karena setiap orang membutuhkan pelayanan, maka tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia secara keseluruhan.

Pelayanan merupakan setiap Tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan atau diberikan dari suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. pelayanan merupakan suatu kegiatan interaksi yang terjadi secara langsung antara

seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan (Tawas et al., 2018: 5). Pelayanan merupakan suatu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk dapat menyelesaikan masalah pelanggan (Budiarti, 2018: 7).

Pengertian layanan akademik didefinisikan sebagai upaya pendidikan yang sistematis untuk membantu siswa memahami materi kurikuler melalui proses pembelajaran sehingga mereka dapat memenuhi kriteria kompetensi yang berlaku (Budiarti, 2018). Tingkat kualitas layanan akademik ditentukan dengan membandingkan tingkat layanan akademik yang dialami pelanggan dengan tingkat layanan akademik yang diharapkan pelanggan (Kurbani, 2018: 26). Layanan akademik dianggap berkualitas tinggi jika kualitas yang dirasakan sesuai atau melampaui kualitas layanan yang dimaksudkan.

Dengan kata lain, kualitas layanan akademik dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan harapan pencapaian Pendidikan dan kompetensi yang berkaitan dengan keseluruhan aktivitas yang dihasilkan dari produk dan layanan akademik sesuai dengan janji atau promosi yang direncanakan. Layanan akademik yang diberikan oleh The Leadership Institute Pte Ltd dalam penelitian ini dinilai berdasarkan seberapa efektif mereka memenuhi harapan pelajar dan menunjukkan apakah sesuai dengan harapan pelajar kompetensi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik adalah setiap kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan oleh lembaga atau perusahaan yang sesuai standar dan dapat memenuhi kebutuhan

pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan dan termasuk suatu kegiatan yang bertujuan untuk dapat menyenangkan pelanggan, memenuhi harapan pelajar, dan mendukung harapan serta keinginan konsumen.

#### **2.1.1.2 Faktor Kualitas Layanan Akademik**

Faktor kualitas layanan Akademik dibagi menjadi sepuluh faktor utama (Gani et al., 2019: 3) yaitu :

1. *Reliability*, kemampuan untuk dipercaya, akurat dan dapat memberikan hasil yang memuaskan. Hal ini berarti pemberi layanan dapat memberikan sebuah layanan yang akurat dan dapat memberikan hasil yang memuaskan bagi pelanggan.
2. *Responsiveness*, peka terhadap situasi, mampu memanfaatkan suatu peluang dan tantangan yang ada. Dalam hal ini ialah kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. *Competence*, tiap pekerja memiliki pengetahuan dan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik serta memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan suatu pelayanan kepada para pelanggan.
4. *Access*, yaitu suatu fasilitas pelayanan informasi yang memiliki kemudahan untuk dijangkau sehingga dapat mempermudah komunikasi.
5. *Courtesy*, memperlakukan klien dengan banyak pertimbangan, kebaikan, dan keramahan.

6. *Communication*, memberikan komunikasi yang dapat dipahami dan dimengerti oleh pelanggan dan selalu mendengar saran ataupun kritikan dari para pelanggan.
7. *Credibility*, sebuah kejujuran atau suatu hal yang layak dipercaya, hal ini terkait dengan citra yang dimiliki oleh perusahaan sehingga para pelanggan mempercayain perusahaan.
8. *Security*, aman tidak hanya secara nyata tetapi juga secara finansial yang berasal dari risiko.
9. *Understanding customer*, jalan ataupun upaya untuk dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
10. *Tangible*, semua bukti nyata yang mencakup pekerja, sarana dan prasarana.

### **2.1.1.3 Manfaat Kualitas Layanan Akademik**

kualitas layanan Akademik memiliki manfaat (Nugraha et al., 2019: 5), yakni:

1. Tingkat loyalitas klien yang lebih tinggi; pelayanan prima dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Besarnya pangsa pasar; Jika layanan berkualitas tinggi, pengguna pasti akan memberitahu orang lain untuk menggunakannya juga untuk meningkatkan pangsa pasar.
3. Harga jual tinggi; Jika konsumen menerima layanan terbaik, mereka akan siap membayar lebih untuk produk atau layanan.

4. Besarnya tingkat produktivitas; Ketika produktivitas meningkat, minat dan permintaan klien terhadap barang dan jasa perusahaan akan meningkat juga.

#### **2.1.1.4 Indikator Kualitas Layanan Akademik**

Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Akademik (Mulyapradana et al., 2020: 30), yaitu :

1. *Reliability* (Kehandalan)

Setiap petugas layanan akademik harus kompeten dan dapat diandalkan, para pengajar di The Leadership Institute secara khusus diharapkan untuk dapat memenuhi standar tersebut. Untuk membangun reputasi sebagai lembaga pendidikan, pemikiran petugas harus diubah untuk mencerminkan fakta bahwa layanan bukan hanya untuk saat ini melainkan untuk seterusnya. Hal ini dikarenakan lembaga pendidikan seperti The Leadership Institute Pte Ltd merupakan suatu industri yang bergerak dibidang jasa dan tidak mengutamakan profit seperti Lembaga perbankan.

2. *Tangible* (Berwujud)

Atribut yang digunakan pada indikator tangible dalam menentukan penilaian kualitas sebuah pelayanan adalah peralatan yang modern, media yang berdaya Tarik atau kasat mata. Tersedianya alat pembelajaran seperti tablet dan proyektor untuk mendukung atau memudahkan proses pembelajaran bagi para pelajar.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Petugas akademik The Leadership Institute memberikan pelayanan cukup cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan/pelajar, dengan penyampaian informasi.

#### 4. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas akademik The Leadership Institute untuk membangun kepercayaan para pelanggan. Adapun beberapa komponen yang dapat membangun kepercayaan tersebut ialah kredibilitas, komunikasi, kompetensi, sopan santun, keamanan.

#### 5. *Empathy* (Empati)

Petugas akademik memberikan beberapa jenis perhatian kepada para pelajar sebagai pengguna jasa, antara lain melayani dengan sepenuh hati, walaupun permasalahan yang dihadapi tidak bersifat akademik selama dapat ditangani, petugas membantu menyelesaikannya melalui penerapan kebijakan seperti mendampingi pelajar dalam menggunakan fasilitas belajar dan menawarkan evaluasi belajar.

## **2.1.2 Kualitas Layanan Administrasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Administrasi**

Kualitas layanan administrasi merupakan keunggulan yang diharapkan dapat menjadi tingkat keunggulan yang dapat diharapkan. Tingkat keunggulan tersebut diharapkan dapat mencapai keinginan konsumen (Setiabudi, 2021:5). Administrasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu kelompok yang memiliki hubungan kerja sama untuk dapat mencapai tujuan tertentu. Nilai tambahan

atau keunggulan dari kinerja yang diharapkan pelajar yang berkenaan dengan pelayanan administrasi. Dengan kata lain, kualitas layanan akademik administrasi ialah suatu rangkaian atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara sistematis dan terencana.

#### **2.1.2.2 Aspek Kualitas Layanan Administrasi**

Dalam layanan administrasi ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan (Sumarni, 2020: 4) yakni:

1. Penampilan

Penampilan fisik dan personal sebagai seorang layanan administrasi atau layanan kantor depan memiliki beberapa kriteria yaitu: tutur bahasa menarik, berperilaku sopan, penuh percaya diri, memiliki busana yang menarik dan wajah harus menawan.

2. Tepat waktu dan janji

Janji yang diberikan kepada konsumen harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan sebagai petugas pelayanan, begitu juga pelayanan akademik yang diberikan sebaiknya selalu tepat waktu dan tidak ingkar janji.

3. Kesiapan melayani

Sebagai kewajiban dan wewenang harus mampu melayani para pelanggan, harus bersedia dan benar-benar siap untuk melayani para pelanggan.

4. Pengetahuan dan keahlian

Seorang pelayan administrasi harus dapat melayani dengan baik sebagai salah satu syarat untuk dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Disini petugas pelayanan setidaknya harus memiliki pelatihan dan tingkat pendidikan yang diperlukan sesuai dengan bidangnya.

5. Kesopanan dan ramah tamah

Pengguna jasa pelayanan merupakan lapisan masyarakat yang memiliki status ekonomi dan social yang berbeda-beda maupun perbedaan karakter setiap pelanggan, maka petugas pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan baik berupa kesopanan dan ramah tamah maupun santun dalam bertutur kepada pelanggan dan dapat melayani pelanggan dengan sabar.

6. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai pengguna jasa diharapkan dapat digunakan dengan berbagai aspek, maka penyelenggaraannya diharapkan dapat dilakukan secara transparansi sebagai aspek kejujuran, jujur pembiayaan, jujur aturan, dan jujur dalam penyelesaian waktunya.

### **2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan Administrasi**

Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Administrasi (Mulyapradana et al., 2020: 28), yaitu:

1. *Transcendental approach*



Kualitas dipandang sebagai innate excellence, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

2. *Product-based approach*

Kualitas adalah suatu atribut atau karakteristik yang dapat diukur serta dikuantitatifkan. Perbedaan yang ada dalam kualitas memiliki perbedaan dalam beberapa unsur dan atribut suatu konsekuensi dari variasi dalam jumlah bagian atau sifat tertentu dari suatu produk/jasa.

3. *User-based approach*

Kualitas bergantung pada individu yang melihatnya, sehingga produk yang sesuai dengan preferensi seorang konsumen (misalnya, *perceived quality*) merupakan produk yang memiliki kualitas tinggi karena kualitas tersebut bervariasi tergantung pada individu yang melihatnya.

4. *Manufacturing-based approach*

Dalam sektor jasa kualitas seringkali didorong untuk keinginan agar dapat meningkatkan efisiensi dan biasanya digunakan untuk menghemat biaya agar dapat mendorong kualitas sehingga kriteria dapat terpenuhi dengan tetap menjaga kualitas.

5. *Value-based approach*

Nilai dan biaya adalah dua cara untuk mengukur kualitas. Karena kualitas dalam konteks ini bersifat relatif, produk yang paling berharga mungkin tidak selalu yang memiliki kualitas terbaik. Namun, yang paling bernilai adalah produk atau layanan yang paling sesuai untuk dibeli.

## **2.1.3 Kepuasan Pelajar**

### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelajar**

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul Ketika membandingkan suatu kinerja/produk yang dipikirkan terhadap kinerja produk yang diharapkan. Jika kinerja tersebut tidak mampu atau gagal memenuhi harapan maka pelanggan akan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas (Mulyapradana et al., 2020: 4). Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/Tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang harus menjadi perhatian oleh lembaga Pendidikan karena puas atau tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga tersebut.

Kepuasan pelajar adalah tujuan utama dari setiap lembaga Pendidikan. Pelajar yang puas akan pelayanan yang diberikan bisa digunakan sebagai sumber keunggulan dan bisa bersaing sehingga dapat menghasilkan suatu komunikasi *positive word of mouth*, loyalitas dan retensi pelajar (Hasibuan, 2019: 5). Pelajar akan memiliki perasaan yang gembira serta puas jika dapat memenuhi harapan mereka begitu pula dengan kepuasan para pelajar di The Leadership Institute. Kepuasan pelajar merupakan sesuatu yang sangat penting dalam sebuah lembaga Pendidikan. Pelajar yang puas berarti pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan, maka dari itu kepuasan pelanggan

merupakan komponen yang paling utama pada Lembaga Pendidikan yang memiliki tingkat persaingan yang ketat.

### **2.1.3.2 Aspek – aspek Kepuasan Pelajar**

Dalam memenuhi kepuasan pelajar terdapat 10 aspek pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelajar (Rufaidah, 2018: 17) antara lain :

1. Kesederhanaan; pelayanan yang dilaksanakan memiliki prosedur yang sederhana, mudah dipahami dan dilaksanakan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelajar.
2. Kejelasan dan kepastian; kejelasan mengenai prosedur dan kepastian mengenai rincian biaya.
3. Ketepatan; adanya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
4. Akurasi; produk pelayanan dapat diterima dengan benar dan tepat.
5. Keamanan; proses hasil pelayanan dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; dapat bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan.
7. Kelengkapan sarana prasarana; tersedianya sarana dan prasarana, peralatan, dan pendukung lainnya, termasuk dalam penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, lokasi dan tempat serta sarana pelayanan memadai, dan mudah untuk dijangkau.
9. Kedisiplinan; sopan dan ramah serta pemberi pelayanan harus bersikap disiplin serta dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan; memiliki lingkungan yang teratur, tersedia ruang belajar yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi fasilitas pendukung lainnya.

### **2.1.3.3 Strategi Kepuasan Pelajar**

Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelajar maka ada beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Beberapa strategi kepuasan pelajar (Tawas et al., 2018: 7) antara lain :

1. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*; strategi untuk melakukan transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai tetapi akan menjali kemitraan dengan pembeli secara berkelanjutan atau terus menerus.
2. Strategi *Superior customer service*; strategi ini harus memiliki kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih sehingga tercipta pelayanan yang superior dan lebih baik daripada pesaing.
3. Strategi *Unconditional guarantees* atau yang biasa disebut dengan *extraordinary guarantees*; dalam strategi ini Lembaga Pendidikan berkomitmen untuk dapat memberikan pengajaran dan ilmu yang baik kepada pelajar sehingga nantinya akan hal tersebut dapat menjadi sumber untuk mendorong suatu mutu produk atau jasa dan kinerja di lembaga Pendidikan tersebut. Jaminan atau garansi dirancang untuk meringankan risiko kerugian pelajar, dalam hal pelajar tidak puas atas jasa yang telah dibayarnya.
4. Strategi penanganan serta keluhan yang efisien; dengan mengubah seorang pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang

diberikan dapat menjadikan pelanggan merasa puas dengan layanan tersebut.

5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan; dalam strategi ini ada berbagai upaya seperti yang dapat dilakukan untuk melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan secara berkelanjutan, memberikan pelatihan dan Pendidikan menyangkut memberikan pelatihan kepada karyawan manajemen.
6. Menerapkan *Quality Function Development*; strategi untuk dapat menerjemahkan apa yang dibutuhkan oleh pelajar menjadi apa yang dihasilkan oleh perusahaan. Strategi ini dilaksanakan dengan melibatkan pelajar untuk mengembangkan jasa yang diberikan sedini mungkin.

#### **2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelajar**

Menurut (Puspa, 2021: 5) yang menjadi indikator kepuasan pelajar yaitu:

1. Kesesuaian harapan  
Kinerja jasa yang diharapkan sesuai dengan tingkat kinerja jasa yang diharapkan oleh pelajar dan sesuai dengan yang dirasakan oleh pelajar.
2. Minat berkunjung Kembali  
Konsumen memiliki niat atau kesediaan untuk mengunjungi atau menggunakan jasa itu kembali. Berhubung penelitian ini di lembaga Pendidikan maka penulis menganggap minat berkunjung kembali dalam hal ini adalah adanya keinginan pelajar untuk mengikuti pelatihan yang lain yang ada di The Leadership Institute Pte Ltd.
3. Kesediaan merekomendasikan

Konsumen bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga mengenai jasa yang telah dirasakannya.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dilakukan peneliti terdahulu (Mulyapradana et al., 2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan hasil penelitian kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik yang berasal dari Perguruan Tinggi Studi yang terdapat pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang dilakukan penelitian terdahulu (Andre et al., 2020) menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara dan observasi mendalam dengan stakeholders dalam proses pelayanan administrasi akademik, dan studi dokumentasi. Adapun hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah hasil positif dimana proses pelayanan yang diberikan sudah memenuhi atau sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan pelayanan terstandarisasi, mengadakan pelatihan operator siacad dan pelatihan pelayanan prima agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian ini hasil dari indikator kualitas pelayanan memiliki hasil cukup dimana dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Iffah (2018) melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dengan subjek penelitian pada nasabah tabungan BSM yang menggunakan akad mudharabah muthlaqah Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Penelitian dengan judul Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Malang berpengaruh positif dan sangat puas dengan persepsi dimensi empati sebagai dimensi yang mendominasi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank.

Nurjanah & Mulazid (2018) melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan ini ialah Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan corporate social responsibility berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan di bank syariah pada tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau 5%.

Susanti (2018) melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dengan judul Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Kualitas Layanan Eksternal Sebagai Variabel Mediasi. Hasil dari penelitian ini kualitas layanan eksternal dan internal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian mengenai kepuasan konsumen yang dilakukan peneliti terdahulu (Lusiana et al., 2020) Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike adalah judul penelitian ini.

Metode kuantitatif dalam penelitian ini menghasilkan bahwa *variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi online GrabBike. Sedangkan *variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi online GrabBike.

Fransiska & Bernarto (2021) melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif penelitian dengan berarti penelitian ini termasuk kedalam penelitian korelasional. Adapun yang menjadi judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan, dan biaya moneter tidak memoderasi hubungan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Mulyapradana et al., 2020)  Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah.  (Google Scholar)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal	Analisis Kuantitatif	Kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



2.	(Pelayanan et al., 2020)  Jurnal Ilmiah Administrasi Publik  (Google Scholar)	Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya	Analisis Kualitatif	Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik memberikan pengaruh positif dengan menunjukkan proses pelayanan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur
3.	(Iffah, 2018)  Jurnal Ekonomi Syariah  (Sinta)	Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang	Analisis Kuantitatif	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif nasabah Bank Syariah Mandiri merasa sangat puas dengan kualitas pelayannya bank
4.	(Nurjanah & Mulazid, 2018)  Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah  (Sinta)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan	Analisis Kuantitatif	kualitas pelayanan dan corporate social responsibility berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan
5.	(Susanti, 2018)  Manajemen dan Pemasaran Jasa  (Sinta)	Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Kualitas Layanan Eksternal Sebagai Variabel Mediasi	Analisis Kuantitatif	kualitas layanan eksternal dan internal berpengaruh positif signifikan terhadap

				kepuasan pelanggan
6.	(Lusiana et all.,2020)  Jurnal Manajemen dan Akuntansi  (Google Scholar)	Pengaruh <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike	Analisis Kuantitatif	<i>variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles</i> memberikan pengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan konsumen
7.	(Fransiska & Bernarto, 2021)  Jurnal Administrasi Bisnis  (Google Scholar)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan	Analisis Kuantitatif	Kualitas Layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Penulis 2022

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dibuat untuk menemukan permasalahan, menguji hipotesis dan membuat landasan teori. Yang menjadi landasan kerangka pemikiran pada penelitian ini ialah suatu pernyataan yang dinyatakan benar dengan cara deduksi lazimnya non empirical sehingga dapat sampai pada kesimpulan dan kaitan dengan variabel penelitian.

### **2.3.1 Hubungan Antar Variabel**

#### **2.3.1.1 Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Pelajar**

Definisi layanan akademik yang terdapat atas suatu kurikulum pembelajaran menurut (Tawas et al., 2018: 5) adalah upaya pendidikan yang sistematis dilakukan untuk membantu siswa memahami materi kurikulum selama proses pembelajaran sehingga mereka dapat mencapai standar kompetensi yang berlaku. Kualitas layanan akademik adalah perbandingan antara tingkat layanan akademik yang dirasakan konsumen atau pemangku kepentingan dengan apa yang mereka antisipasi dari tingkat layanan akademik tersebut (Kurbani, 2017: 12). Layanan dianggap berkualitas jika kualitas layanan akademik yang dirasakan memenuhi atau melampaui kualitas layanan akademik yang diharapkan.

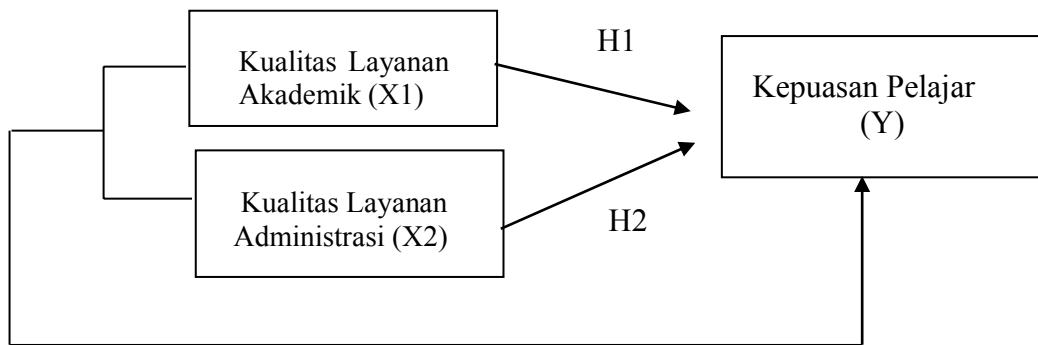
#### **2.3.1.2 Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar**

Nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan mahasiswa berkenaan dengan pelayanan administrasi merupakan pengertian dari kualitas layanan administrasi (Tawas et al., 2018: 6).

#### **2.3.1.3 Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar**

Kualitas layanan akademik, kualitas layanan administrasi berpengaruh positif pada kepuasan pelajar. Kualitas layanan yang baik dibutuhkan dalam sebuah lembaga Pendidikan guna memenuhi kepuasan pelajar. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi dengan kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administrasi kepada para pelanggan dalam waktu yang bersamaan, hal tersebut berdampak langsung pada kepuasan pelajar.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini harus diperlengkap dengan bagan ataupun alur pemikiran yang menghubungkan antara variabel. Oleh karena itu, kerangka berpikir dalam penelitian ini yakni:



**Gambar 2.2** Kerangka Pemikiran

#### 2.4 Hipotesis

Hipotesis yang relevan dengan teori diatas yakni:

H1: Kualitas Layanan Akademik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelajar The Leadership Institute Ltd

H2: Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelajar The Leadership Institute Ltd.

H3: Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelajar The Leadership Institute Ltd.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam rangka menjelaskan operasional dari kegiatan peneliti dalam sebuah penelitian. Studi ini berfungsi sebagai prosedur dan pedoman serta teknik operasi standar sebagai pendekatan perencanaan penelitian yang dapat digunakan sebagai panduan untuk mengembangkan strategi yang menarik serta dapat menghasilkan modal atau *blue print* penelitian (Ghozali, 2018:21)

Menurut (Wibowo et al., 2018:35), berdasarkan tujuan dan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka teknik yang dapat digunakan adalah teknik penelitian kuantitatif . Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat dari penelitian ini adalah berupa penelitian replikasi yaitu, penelitian yang mengadopsi variabel dan indikator dari masing-masing variabel dan di dukung oleh objek penelitian dan alat analisis yang digunakan. Erlina dalam (Surjaweni, 2018:23) menyatakan bahwa variabel operasional menerjemahkan fitur objek menjadi komponen yang dapat diamati, memungkinkan pengukuran dan operasionalisasi ide dalam penelitian. Harus ada definisi yang tepat untuk setiap istilah variabel yang digunakan dalam penelitian. Jika tidak, interpretasi yang berbeda akan dihasilkan.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan di The Leadership Institute (SG) yang beralamat di 18 Arumugan Road, Antioch@Macpherson #02-01, 409962. Dengan pengalaman lebih dari tiga dekade dalam konsultasi perusahaan, pendidikan, dan strategi di Asia tim kepemimpinan kami merangkul dan melihat institut ini sebagai peluang untuk memelihara dan menumbuhkan Komunitas Pendidik dan Pembelajar yang Bergairah di Singapura.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Tabel berikut menunjukkan jadwal penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti secara lebih rinci:

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan					
		2022					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Pengajuan Judul Penelitian						
2	Penyusunan Bab I						
3	Penyusunan Bab II						
4	Penyusunan Bab III						
5	Penyusunan Kuesioner						
6	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner						
7	Pengolahan Data						
8	Penyusunan Bab IV dan Bab V						
9	Pengumpulan Skripsi						

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut (Linarwati et al., 2018:78) Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 orang.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah suatu bagian dari beberapa karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipergunakan untuk suatu penelitian. Menurut (Surjaweni, 2018:25) sampel merupakan bagian dari populasi yang nantinya akan diteliti. Jika populasi dalam suatu penelitian yang dilakukan besar maka hal tersebut tidak memungkinkan peneliti untuk mengambil semua sampel dari populasi tersebut untuk diteliti karena adanya keterbatasan tenaga, dan waktu yang dimiliki maka dari itu seorang peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat diambil dari populasi itu dengan menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini, penulis meenggunakan sampel secara keseluruhan yang diambil dari total populasi yang masih dapat terjangkau untuk dibagikan kuesioner yaitu sebanyak 120 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Menurut (Sulistiyono & Sulistiyowati, 2018:56) sampel jenuh ialah teknik pengambilan sampel jika semua anggota populasi dijadikan sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dapat dijadikan sampel.



### **3.5 Sumber Data**

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan dua metode dalam mendapatkan data.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu The Leadership Institute Pte Ltd.
2. Data kedua adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber lain atau secara tidak langsung dari objek penelitian.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Ghozali, 2018:22) metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Wawancara yaitu cara untuk mengumpulkan data yang meminta orang untuk tanggapan lisan mereka. Peneliti dapat berbicara dengan responden secara tatap muka sambil mengajukan pertanyaan.
2. Kuesioner yaitu pengumpulan data hanya menggunakan daftar pertanyaan dan tidak perlu kehadiran.
3. Observasi yaitu cara mendapatkan data tanpa bertanya dengan mengamati dan mendokumentasikan tindakan subjek (manusia), objek (benda), atau kejadian biasa.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan kuesioner. Menurut (Riyanto & Andhita Hatmawan, 2020:29) pengertian kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan secara online melalui google form, pengumpulan data dilakukan melalui pertanyaan yang

diberikan kepada responden lalu kuesioner disebar dan diisi oleh responden. Yang menjadi responden dalam penelitian ini ialah para pelajar di The Leadership Institute Pte Ltd.

### 3.6.2 Alat Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data skala likert (*likert scale*) dan hasil dari kuesioner yang sudah diisi oleh responden nantinya akan diuji menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25.

Skala likert dalam penelitian ini terdiri dari 5 skor yang setiap skor nya memiliki penilaian yang berbeda.

**Tabel 3. 2** Skala Likert

No	Jawaban	Simbol	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber :** Thungasal & Dr. Ir. Hotlan Siagian, (2019)

### 3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Harus ada definisi yang tepat untuk setiap istilah variabel yang digunakan dalam penelitian. Jika tidak maka akan interpretasi yang berbeda akan dihasilkan. (Ghozali, 2018:28) menyatakan bahwa tujuan dari definisi operasional adalah untuk memecah fitur objek menjadi komponen yang dapat diamati. Variabel-variabel tersebut dapat dirinci lebih lanjut menjadi variabel bebas dan variabel terikat, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### **3.7.1 Variabel Bebas (Independent Variable)**

Variabel operasional dicermati guna untuk mencari tahu dampak atas suatu pengukuran variabel-variabel yang terdapat atas suatu penelitian. Variabel tersebut sebanyak dua variabel bebas yang akan diuraikan seperti dibawah ini:

#### **3.7.1.1 Kualitas Layanan Akademik**

Pendidikan adalah upaya bersama untuk membantu siswa memperoleh materi dalam kurikulum sehingga mereka dapat mencapai keterampilan standar terapan yang diperlukan. Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Akademik (Mulyapradana et al., 2020: 30), yaitu :

1. *Reliability*
2. *Tangible*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

#### **3.7.1.2 Kualitas Layanan Administrasi**

Serangkaian atau prosedur komprehensif mengelola upaya bersama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan cara yang metodis dan terorganisir. Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Administrasi (Mulyapradana et al., 2020: 28), yaitu:

1. *Transcendental approach*
2. *Product-based approach*
3. *User-based approach*
4. *Manufacturing-based approach*

## 5. *Value-based approach*

### 3.7.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)

#### 3.7.2.1 Kepuasan Pelajar

Kepuasan Pelajar merupakan hasil dari proses yang dapat diukur selama periode yang sudah ditentukan berdasarkan kesepakatan yang sudah ditentukan.

Indikator kepuasan pelajar menurut (Puspa, 2021: 5) ialah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung Kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

**Tabel 3.3** Variabel Operasional Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Akademik (X1)	Adanya upaya sistematis Pendidik yang digunakan untuk memfasilitasi peserta didik serta memahami isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka dapat mencapai kompetensi standar yang diterapkan.	1. Reliability 2. Tangibles 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empati	Likert
Kualitas Pelayanan Administrasi (X2)	Suatu rangkaian atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara sistematis dan terencana.	1. Transcendental approach 2. Product-based approach 3. User-based approach 4. Manufacturing-based approach 5. Value-based approach	Likert

Kepuasan pelajar (Y)	Kepuasan Pelajar merupakan hasil dari proses yang dapat diukur selama periode yang sudah ditentukan berdasarkan kesepakatan yang sudah ditentukan.	1.Kesesuain harapan 2.Minat berkunjung kembali. 3.Kesediaan merekomendasikan	Likert
----------------------	--	--	--------

Sumber : Peneliti, 2022

### 3.8 Metode Analisis Data

Peneliti harus memiliki metode statistik yang relevan Untuk menguji data yang diberikan dan menarik kesimpulan yang logis, peneliti harus menggunakan teknik statistik yang tepat. Relevan atau tidaknya suatu metode statistik yang nantinya akan dipilih setidaknya ditentukan oleh skala ukur dan tujuan studi variabel penelitian. Tujuan menguji hipotesis, yakni uji hubungan kausalitas adalah tujuan dalam penelitian ini (Linarwati et al., 2016).

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah untuk menjelaskan data dari sesuatu variabel yang diteliti dalam (Alfianika, 2018:56). Statistik deskriptif dapat dipergunakan oleh. Frekuensi rata-rata merupakan metrik deskriptif yang sering digunakan untuk menjelaskan hasil penelitian. Dalam analisis kecenderungan, biasanya di gunakan *analisis trend*.

#### 3.8.2 Uji Kualitas Data

##### 3.8.2.1 Uji Validitas

Komponen yang paling penting dari setiap penelitian adalah data karena memberikan gambaran variabel yang akan diteliti dan dapat digunakan untuk

mendukung pembuktian hipotesis. Sebelum data yang dikumpulkan dari responden diolah, harus dilakukan uji kualitas data untuk mengetahui tingkat keabsahan dan kepercayaan suatu data. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dapat digunakan untuk melakukan uji kualitas data. Alat penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel agar data yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi. Dalam sebuah penelitian suatu instrumen dapat dikatakan valid jika instrumen yang diukur tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dalam (S. Nasution, 2018:20)

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya dalam (S. Nasution, 2018:20). Agar reliabilitas dapat di temukan, maka dapat mengaplikasikan rumus Cronbach's Alpha yaitu sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right] \quad \text{Rumus 3.1 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha}$$

**Sumber:** (S.Nasution, 2018 : 21)

Keterangan:

k = Banyaknya item pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$  = Jumlah varians butir

$\sigma^2 t$  = Varian Total

Apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60 maka data dikatakan reliabel, namun jika nilai alpha lebih rendah dari 0,60 data dinyatakan tidak reliabel.

### 3.8.2.3 Pengujian Validitas Instrumen

Mengorelasikan antara skor yang diperoleh dengan setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total merupakan salah satu cara untuk menentukan Validitas instrumen. Jumlah semua poin untuk pertanyaan atau pernyataan adalah skor keseluruhan. Dapat dikatakan bahwa alat ukur itu valid jika pada tingkat alfa tertentu, skor untuk setiap item pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor keseluruhan. Sebaliknya, jika korelasinya tidak substansial, alat ukur tersebut tidak valid dan tidak boleh digunakan untuk mengukur atau mengumpulkan data. Rumus korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk mendapatkan nilai korelasi dan ditulis sebagai berikut:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Rumus 3.2** Korelasi Pearson Product Moment

**Sumber:** (Sugiyono, 2018 : 228 )

Dimana:

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (responden)

Skor  $r$  diperbandingkan dengan skor  $r$  tabel dengan mempergunakan derajat bebas  $(n-2)$ . Kaidah yang dipergunakan dalam suatu temuan yang terdapat pada uji validitas ini adalah:

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen yang digunakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen yang digunakan tidak valid.

### **3.8.2.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen**

Ketika suatu alat ukur digunakan oleh individu yang sama dalam waktu yang berlainan, dapat dikatakan reliabel bila hasil pengukurannya konsisten dalam (Prananda et al., 2019). Perhitungan reliabilitas diimplementasikan terhadap pernyataan ataupun pertanyaan yang sudah benar. Pernyataan atau pertanyaan yang sama diajukan kepada responden yang sama pada waktu yang berbaeda. Hal ini dimaksudkan agar waktu tidak dipengaruhi oleh perubahan fenomena atau ingatan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang telah dibuat.

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dapat diimplementasikan dengan mempergunakan *Histogram Regression Residual* yang telah distandarkan, analisis atas suatu *Chi Square*, serta juga mempergunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*, kurva suatu nilai residual terstandarisasi diasumsikan normal bila nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $Z <$   $Z_{tabel}$ , selanjutnya jika pada suatu gambar akan cenderung berbentuk *Bell-Shaped curve* serta dalam mempergunakan *P-P Plot* akan cenderung membentuk beberapa garis yang berada di sekitar diagonal.



### 3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Hubungan linier sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas dikenal sebagai multikolinearitas. Untuk memastikan ada tidaknya hubungan korelasi antar variabel bebas dalam model regresi yang digunakan untuk uji multikolinearitas. Tidak akan terjadi korelasi diantara variabel bebas jika model regresi yang digunakan baik (Alfianika, 2018). Uji Multikolinieritas pengujian memakai *Examination of partial correclation* dilaksanakan dengan memadankan koefisien determinasi total ( $R^2$ ) dengan nilai koefisien korelasi parsial seluruh variabel independent. Jika koefisien determinasi  $R^2 >$  nilai koefisien korelasi parsial semua variabel independen, maka model tersebut tidak didapati gejala multikolinearitas.

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menguji suatu selisih nilai pengamatan dan pendugaan dari suatu keragaman sama untuk semua nilai pendugaan Y merupakan salah satu tujuan dari uji heteroskedastisitas. Koefisien regresi tidak akan dapat diperkirakan secara akurat jika terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas antara variabel terikat dan variabel bebas dilakukan secara berpasangan (Alfianika, 2018).

Metode Glejser dipergunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas dengan membuat regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas jika masing-masing variabel independen ( $\alpha = 0,05$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual.

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Pada dasarnya regresi linear berganda adalah perpanjangan dari regresi linear sederhana, yang meningkatkan jumlah variabel bebas dari satu menjadi dua atau lebih dalam model aslinya. Peneliti menggunakan analisis regresi berganda ketika ingin meramalkan bagaimana kondisi (naik turun) variabel terikat (kriteria) akan berubah jika satu atau lebih variabel bebas diubah, disesuaikan, atau dinaikkan atau diturunkan nilainya.

Penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu 2 variabel yang bersifat bebas dan 1 variabel yang bersifat terikat. Kedua variabel bebas tersebut adalah Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi. Satu Variabel terikat ialah Kepuasan Pelajar. Persamaan regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

**Rumus 3.3** Regresi Linear Berganda

**Sumber:** (Sanusi, 2011: 136 )

Dimana:

Y = Kepuasan Pelajar

a = Nilai konstanta

$b_{1,2,3}$  = Nilai koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Layanan Akademik

$X_2$  = Kualitas Layanan Administrasi

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) atau biasa disebut Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang juga sama dengan koefisien  $r^2$ . Meskipun R sama dengan r, tetapi kedua koefisien ini memiliki fungsi yang

berbeda. Dimana  $R^2$  digunakan sebagai proporsi variasi untuk menjelaskan dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari 1 variabel X) secara bersama-sama. Dan  $r^2$  digunakan untuk mengukur suatu kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, dengan memberikan suatu persentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan hanya dengan 1 variabel bebas (X). Koefisien R ialah suatu koefisien korelasi majemuk yang dapat mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang dijelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Sedangkan koefisien r digunakan untuk menjelaskan keeratan hubungan linear di antara 2 variabel, nilainya dapat negatif dan positif (Sugiyono, 2018).

### 3.9 Uji Hipotesis

Adanya kebenaran yang tersirat dalam pernyataan hipotesis masih bersifat sementara, maka dilakukan pengujian hipotesis secara mutlak. Menguji hipotesis setara dengan mengevaluasi signifikansi koefisien regresi linier berganda baik secara parsial maupun simultan (Sugiyono, 2018). Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. Pengujian yang menggunakan data sampel dikenal sebagai uji hipotesis.
2. Hasil pengujiannya adalah  $H_0$  ditolak atau  $H_0$  diterima.
3. Nilai uji dapat ditentukan dengan melihat nilai F atau nilai t hitung maupun nilai Sig.
4. Untuk mengambil kesimpulan hal yang perlu dilakukan ialah dengan melihat kurva ataupun gambar, untuk menentukan daerah penolakan dan daerah penerimaan suatu hipotesis nol.

Hanya dua metode total yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis. Uji T dan uji F kedua metode yang digunakan.

### 3.9.1 Uji T (Parsial)

Tujuan dari pengujian ini ialah untuk menguji masing-masing variabel. variabel bebas yang memiliki pengaruh secara signifikan dan pada variabel terikat berpengaruh secara parsial dengan  $\alpha=0,05$  penelitian ini juga untuk melihat penolakan atau penerimaan hipotesis.

Langkah yang harus diperhatikan dalam suatu pengujian adalah menentukan susunan H0 dan H1 yaitu:

H1:  $\beta \neq 0$ , Kualitas Pelayanan Akademik (X1) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute (Y).

H2:  $\beta \neq 0$ , yang artinya Kualitas Pelayanan Administrasi (X2) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute (Y).

H3:  $\beta \neq 0$ , yang berarti kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute (Y).

Pada hakekatnya uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variable penjelas terhadap individual untuk menerangkan variasi variable terikat.

Adapun rumusnya yaitu:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Rumus 3.4 Uji t**  
**Sumber:** (Sugiyono, 2018: 178 )

Dimana :

t = Nilai  $t_{hitung}$  yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$

$r$  = korelasi persial yang ditemukan

$n$ = jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan pengujian adalah :

1. Jika  $t$  hitung lebih besar  $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak
2. Jika  $t$  hitung lebih kecil  $t$  tabel maka  $H_0$  diterima

### 3.9.2 Uji F (Simultan)

Yang menjadi dasar dari uji statistik F ialah menunjukkan jika semua variabel independen yang dimasukkan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumus untuk menguji uji F yaitu:

$$F_h = \frac{R^2 / K}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

**Rumus 3.5** Uji F

**Sumber:** (Sanusi, 2012: 135 )

Keterangan :

$F_h$ = Besarnya  $F_{hitung}$

$n$ = Jumlah anggota sampel

$k$ = Jumlah variabel independen

$R^2$ = Koefisien determinasi

Maka dapat disimpulkan bahwa harga  $F$  hitung jika dibandingkan dengan harga  $F$  tabel dengan pembilang =  $k$  dan dk penyebut =  $(n-k-1)$ . Yang memiliki taraf kesalahan ( $\alpha=0,05$  /  $\alpha=5\%$ ), yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam hal ini ialah apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , maka dapat diartikan bahwa  $H_0$

ditolak H1 diterima, dengan begitu dapat dikatakan bahwa koefisien relasi ganda yang ditemukan adalah signifikan (Ghozali, 2018:35).



---

**Universitas Putera Batam**