

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DI
YAYASAN PENDIDIKAN IKBAL-M-YOS BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Nofi Handayani
170910208**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DI
YAYASAN PENDIDIKAN IKBAL-M-YOS BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Nofi Handayani
170910208**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nofi Handayani
NPM : 170910208
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 20 Januari 2021



Nofi Handayani
170910208

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DI
YAYASAN PENDIDIKAN IKBAL-M-YOS BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Nofi Handayani
170910208**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti dibawah ini**

Batam, 20 Januari 2021



Dr. Suhardi, S.E., M.M.



ABSTRAK

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 agar tercipta kepuasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta pelatihan di Yayasan pendidikan IKBAL-M-YOS Batam. Dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode simple random sampling dan dihitung menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan pengambilan sampel 5% yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 114 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Desain dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kemudian pengujian hipotesis menggunakan dukungan aplikasi SPSS versi 25. Dari hasil analisis data, penelitian ini menghasilkan kesimpulan hasil uji t citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan hasil $4,098 > 1,981$ dengan sig $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan hasil $5,302 > 1,981$ dengan sig $0,000 < 0,05$, fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan hasil $13,204 > 1,981$ dengan sig $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji f, citra perusahaan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan hasil sebesar $148,648 > 2,69$ dengan sig $0,000 > 0,05$.

Kata kunci: Citra Perusahaan; Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Peserta Pelatihan

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 in order to create satisfaction. 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 simple random sampling method and calculated using the Slovin formula with a sampling error rate of 5% which resulted in a total sample of 114 respondents. Collecting data in this study using a questionnaire. The design in this research is descriptive with a quantitative approach. Then testing the hypothesis using 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 with the results $4.098 > 1.981$ with sig $0.000 < 0.05$, partial positive and significant effect on the satisfaction of training participants with the results of $5.302 > 1.981$ with sig $0.000 < 0.05$, facilities partially affect the satisfaction of training participants with the results of $13,204 > 1,981$ with sig $0,000 < 0.05$. From the results of the f test, the company image, service quality and facilities simultaneously have a positive and significant effect on the satisfaction of the training participants with the results of $148.648 > 2.69$ with sig $0.000 > 0.05$.

Keywords: *Corporate Image; Service Quality; Facilities; Training Participant Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Alloh SWT yang telah melimpahkan segala 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. Hendri Herman, SE., M.Si. selaku Dekan Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan;
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat dan dukungan penuh;
7. Pimpinan Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam yang telah memberikan izin penelitian serta para karyawan yang telah membantu memberikan data-data serta informasi sebagai bahan untuk penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Alloh SWT membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 20 Januari 2021



Nofi Handayani



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Praktis	10
1.6.2 Manfaat Teoritis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kepuasan	11
2.1.1.1 Definisi Kepuasan	11
2.1.1.2 Metode Mengukur Kepuasan	11
2.1.1.3 Indikator Kepuasan	12
2.1.2 Citra Perusahaan	13
2.1.2.1 Pengertian Citra Perusahaan	13
2.1.2.2 Jenis-Jenis Citra	14
2.1.2.3 Faktor-faktor Pembentuk Citra Perusahaan	15
2.1.2.4 Indikator Citra perusahaan	15

2.1.3 Kualitas pelayanan	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Fasilitas	18
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas	18
2.1.4.2 Indikator Fasilitas	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.....	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan	22
2.3.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.2.1 Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	26
3.2.2 Variabel Bebas (Variabel Independen)	26
3.2.2.1 Citra Perusahaan.....	26
3.2.2.2 Kualitas Pelayanan	27
3.2.2.3 Fasilitas	27
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Analisis Deskriptif	31
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2.1 Uji Validitas	33
3.5.2.2 Uji Reabilitas.....	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1 Uji Normalitas Data	35

3.5.3.2 Multikolinieritas	35
3.5.3.3 Heteroskedastisitas	35
3.5.4 Uji Pengaruh.....	36
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	36
3.5.5 Uji Hipotesis.....	37
3.5.5.1 Uji T	37
3.5.5.2 Uji F	38
3.6 Lokasi Penelitian.....	39
3.7 Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Profil Responden.....	41
4.1.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pelatihan Melakukan Pelatihan.....	43
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	44
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan (X ₁)	45
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan (X ₂)	47
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X ₃).....	49
4.1.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta Pelatihan (Y).....	50
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	52
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
4.1.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh	59

4.1.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.1.5.2 Hasil Analisis uji koefisien determinasi (R ²).....	61
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	61
4.1.6.1 Hasil Uji Koefisien Secara Parsial (Uji T)	61
4.1.6.2 Hasil Uji Koefisien Secara Simultam (Uji F).....	63
4.2 Pembahasan.....	63
4.2.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam	64
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam	64
4.2.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam.....	65
4.2.4 Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Pada Grafik Histogram	55
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-Plot Regression.....	56
Gambar 4.3 Uji Normalitas Scatterplot	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Peserta Pelatihan Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam periode 2015-2019	4
Tabel 1.2 Fasilitas Yayasan Pendidikan IKBAL-M-YOS Batam	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel	28
Tabel 3.2 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data	31
Tabel 3.3 Kategori Rentang Skala.....	32
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pelatihan Melakukan Pelatihan.....	44
Tabel 4.5 Kategori Rentang Skala.....	45
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan (X_1).....	46
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	47
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Fasilitas (X_3).....	49
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta Pelatihan (Y)	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen (X_1 , X_2 , dan X_3)	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen (Y)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	57
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Secara Parsial (Uji T)	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus slovin	29
Rumus 3.2 Rentang Skala	31
Rumus 3.3 <i>Pearson Product Moment</i>	33
Rumus 3.4 Realibilitas Cronbach Alpa	34
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda.....	36
Rumus 3.6 Uji t	37
Rumus 3.7 Uji F	38
Rumus 4.1 Rentang Skala	44