



Analisis Pengaruh Kualitas Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik LP3I *Business Collage* Purwokerto

Reza Rahmadi Hasibuan^{1*}, Amiruddin Qadaar², Supraptiningsih³, Siti Masrokhah⁴

¹Manajemen, Universitas Perwira Purbalingga, Indonesia

^{2,3}Management, STIE Tri Dharma Widya, Jakarta, Indonesia

⁴Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Adias, Pemalang, Indonesia

Email: rezarahmadi56@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i1.1086>

Diterbitkan oleh Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

Info Artikel

Diterima :
2023-01-24

Diperbaiki :
2023-05-09

Disetujui :
2023-05-23

ABSTRAK

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan material dan spiritual masyarakat terutama pada bidang pendidikan dimana Pendidikan saat ini sangat penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dan bagaimana kualitas akademik LP3I *Business Collage* Purwokerto mempengaruhi kepuasan siswa. Metode yang digunakan adalah dengan Regresi dan sampel sejumlah 100. Hasilnya adalah kami menemukan bahwa ketergantungan memainkan peran yang jelas dalam kepuasan pelanggan. Tidak ada korelasi antara daya tanggap dan kebahagiaan pelanggan. Jaminan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara apa pun yang berarti. Tingkat kebahagiaan seseorang dapat sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk berempati. Kepuasan sangat dipengaruhi oleh bukti nyata. Sedangkan variabel yang termasuk dalam model regresi linier dari varian kepuasan, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulannya adalah daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh pada kepuasan dan keandalan tidak berpengaruh. Saran menambahkan citra merek sebagai faktor dalam studi masa depan untuk lebih menjelaskan temuan studi yang dilakukan.

Kata Kunci: Keandalan; Daya Tanggap; Jaminan; Empati; Bukti Fisik; Kepuasan.

Abstrack

The agricultural sector is one of the providers of people's food needs and is an essential component of the economic sector. The local government has a role to play in developing the agricultural industry to improve the welfare of farmers. One of the reasons why farmers are still struggling financially is the unstable Farmer's Exchange Rate, which is far from the import rate and the average poor population in Purworejo Regency. Considering these problems, this study aims to investigate the influence of farmer welfare on poverty in the Purworejo district. The method used was descriptive quantitative analysis using linear regression. The data used consisted of the Farmer's Exchange Rate and Poverty Percentage of Purworejo Regency from 2015–2021. The results of this research do not strengthen previous research, because what happens is that if the NTP is high, the poverty percentage will also be high and if the NTP value is lower, then the poverty percentage will also be low.

Keywords: Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy; Physical Evidence; Satisfaction

Alamat Korespondensi : Jl. Letnan Jenderal Suprpto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 55431

PENDAHULUAN

Hasibuan, (2019) memberikan gagasan bahwa pelayanan merupakan bentuk dari pemenuhan kebutuhan spiritual dan material masyarakat. Menurut Danoshana (2019), jasa merupakan “tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan prinsip tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan”. Layanan yang berkualitas, seperti yang didefinisikan oleh Setyanugraha (2020), adalah perhitungan sebuah rasio dari harapan pada pelanggan terhadap pengiriman aktual terhadap harapan tersebut. Artinya, harapan pelanggan dan persepsi pekerja sendiri atas kinerjanya sendiri merupakan dua kontributor penting terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Menurut definisi Dewi (2020) yang dipublikasikan dalam jurnal *service quality in customer satisfaction*, “service quality” adalah penyediaan “excellent or superior service” dengan maksud memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Jika kualitas layanan yang dirasakan cocok dengan kualitas layanan yang diharapkan, dan setiap perbedaan kecil atau masih dalam batas toleransi, maka pelanggan akan puas. Menurut Dwi (2019), yang dirujuk dalam Fitriana (2021), ada lima variabel yang berkontribusi terhadap kualitas layanan: 1) ketergantungan, yang dapat didefinisikan sebagai kecenderungan organisasi untuk memberikan layanan sesuai dengan dengan harapan yang telah digariskan dan dengan cara yang konsisten; 2) ketepatan waktu, 3) penerimaan, atau kemampuan untuk membantu klien dan memberikan layanan yang tepat waktu dan tepat, bersama dengan penyajian informasi secara terbuka dan jujur. bukti fisik (*tangible evidence*), kadang dikenal sebagai kemampuan untuk menunjukkan kepada pihak luar bahwa suatu organisasi memang ada; 4) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang nyata dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen; 5) Jaminan (*Assurance*), yang diartikan sebagai Pengetahuan staf, Kesopanan, dan Kemampuan untuk Menumbuhkan Kepercayaan Pelanggan Perusahaan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Pratiwi (2021) yang menyatakan bahwa *repurchase intention* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan shoppe. Kemudian rekomendasi penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Pratiwi (2021) dengan menambah variabel lain selain *repurchase intention* yaitu kualitas layanan sebagai penelitian yang akan datang. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini melanjutkan rekomendasi penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Pratiwi (2021) dengan menggunakan variabel kualitas layanan dan obyek pada Pendidikan.

Layanan yang berkualitas kepada pelanggan para siswa terus ditingkatkan dengan upaya institusi Goel (2018). Guru dan siswa dapat disurvei tentang pengalaman mereka dengan berbagai aspek sistem penyampaian layanan sekolah untuk melakukan evaluasi administrasi. Mayoritas pengguna LP3I adalah pelajar, jadi penting untuk mengevaluasi seberapa baik perusahaan melayani demografi ini untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Bagian penting dari pendidikan di LP3I tidak diukur dari seberapa baik kinerja siswa di kelas. Komponen akademik sangat penting untuk keberhasilan setiap kelas atau kuliah. Penjadwalan mata kuliah adalah salah satu contoh pekerjaan bagian akademik; tugas lainnya meliputi pendataan siswa, absensi, dan penentuan nilai siswa melalui proses *trial and error*.

Kesalahan dalam satu kinerja, misalnya, pasti akan berdampak luas pada usaha di masa depan. Banyak orang akan dikecewakan dan dirugikan jika bagian akademiknya buruk. Kemudian,

akan ada masalah, masalah dengan proses belajar mengajar, seperti waktu kelas yang tidak menentu, mata pelajaran ganda, dan mata pelajaran yang tidak dapat diklasifikasikan. Semua siswa harus dapat mengandalkan departemen akademik untuk membantu dan bantuan profesional (Mustapha, 2011).

Ternyata masih banyak mahasiswa yang tidak puas dengan standar pelayanan yang ditawarkan oleh akademik LP3I Purwokerto, terbukti dengan banyaknya insiden yang terjadi menjelang hari penutupan. Menurut temuan survei singkat yang diberikan kepada 20 siswa yang dipilih secara acak dari semua Program Junior dan Senior, tanggapan sangat bervariasi dan termasuk kekhawatiran tentang waktu tunggu yang lama saat mendaftar, anggota staf yang kasar atau tidak membantu, informasi yang tidak jelas dan disajikan sekaligus, dan kurangnya akurasi pada bagian staf administrasi. Ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan di kampus juga terlihat dari meningkatnya jumlah mahasiswa yang secara sukarela keluar dari program studi D2 manajemen antara tahun 2020 dan 2022.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan

Ketika konsumen berperan lebih aktif dalam memastikan keinginan dan kebutuhan mereka terpenuhi, tingkat persaingan antar bisnis meningkat, dan kepuasan pelanggan menjadi titik fokus. Hasibuan (2019), kepuasan adalah hasil penilaian konsumen terhadap kinerja suatu produk relatif terhadap harapan konsumen tersebut. Kepuasan pelanggan, menurut Fitriana (2021), adalah “suatu evaluasi oleh pembeli dimana alternatif yang dipilih kira-kira sama dengan atau melebihi harapan pembeli” (ketidakpuasan konsumen, sebaliknya, muncul ketika hasil gagal memenuhi harapan). Kepuasan pelanggan, menurut Pradipta (2015), merupakan penilaian atas pilihan yang dibawa oleh pengalaman dan keputusan pembelian tertentu dalam penggunaan atau konsumsi jasa atau barang.

Memahami berbagai perspektif dan reaksi pelanggan sangat penting untuk menerapkan pola layanan yang efektif. Dengan asumsi perusahaan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan untuk layanan yang diberikannya, pelanggan tersebut akan melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan penawaran perusahaan. Kualitas, dalam konteks ini mengacu pada sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui penetapan syarat oleh pelanggan (Rahmadi, 2018).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana bisnis berjalan di atas dan di luar untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Hasibuan dan Pratiwi (2021), merupakan “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Konsumen menilai kualitas layanan sebagai baik ketika memenuhi atau melebihi harapan mereka, dan sangat baik ketika berada di tengah-tengah. Sebaliknya, jika tingkat pelayanan lebih rendah dari yang diantisipasi pelanggan, kesan kualitas akan menjadi negatif. Dengan cara ini, pelayan yang berkualitas ditentukan pada *skill* penyedia jasa untuk secara andal dan fleksibel memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan mereka (Setyanugraha, 2020).

Penelitian lainnya telah memperlihatkan kemiripan atau kesamaan dimensi-dimensi mendasari terlahirnya kualitas pelayanan, meskipun terdapat beberapa perbedaan antar sektor pelayanan terhadap dimensi-dimensi yang membentuk kualitas suatu pelayanan.

Analisis faktor, salah satu jenis pengujian statistik, telah digunakan untuk mengurangi sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Quoquab, (2016) (dikutip dalam Fandy Tjiptono, 2000:70) menjadi lima sebagai berikut:

a. Bukti Empiris (Berwujud)

Benda fisik dan orang yang terkait dengan perusahaan dapat dianggap sebagai bukti langsung.

b. Dapat dipercaya

Jika suatu layanan dapat diandalkan, itu berarti penyedia secara konsisten mengirimkan barang atau layanan seperti yang dijanjikan.

c. Kemampuan beradaptasi

Daya tanggap penyedia menunjukkan dedikasi mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu.

d. Jaminan

Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan adalah semua hal yang dapat dijamin. Kompetensi mengacu pada keterampilan dan pengetahuan pekerja dalam memberikan layanan yang dijanjikan.

e. Kasih sayang, atau Empati

Aksesibilitas, jalur komunikasi yang terbuka, dan pemahaman yang mendalam tentang perspektif pelanggan semuanya berkontribusi pada empati. Kemampuan anggota staf untuk mengartikulasikan nilai layanan yang mereka berikan akan meningkatkan peringkat kepuasan.

Saat bisnis mengevaluasi kualitas layanan di berbagai dimensi, mereka dapat dengan mudah mengawasi seberapa puas pelanggan yang mereka hasilkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, dengan partisipan mahasiswa S1 LP3I Kolese Bisnis Purwokerto. Ada total 214 orang yang termasuk dalam populasi penelitian. Sebanyak seratus orang dipilih secara acak menggunakan rumus slovin. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan strategi systematic random sampling. Purposive sampling adalah teknik pengumpulan data yang memperhitungkan prioritas utama peneliti. Analisis regresi digunakan untuk memeriksa data (Wilson, 2019). Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis matematika terkait korelasi antar beberapa variabel. Menambahkan dukungan untuk regresi analisis SPSS 23. Dimana dalam analisis regresi ini dimulai dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji regresi linier berganda kemudian uji hipotesis untuk membahas dari hasil penelitian yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Dengan menggunakan analisis hubungan antar penilaian pada pertanyaan serta hasil penjumlahan terkait variabel yang dipermasalahkan, pendekatan product moment Pearson diverifikasi keakuratannya. Memeriksa apakah skor setiap item berkorelasi positif atau tidak

dengan skor total serta apakah hubungan lebih besar atau tidak dari hubungan antara variabel adalah salah satu cara peneliti menentukan apakah suatu instrumen dapat dipercaya atau tidak. Tingkat signifikansi (df) penelitian bisa dihitung menggunakan rumus. Tabel r menunjukkan nilai 0,1877 pada tingkat signifikansi 5% (df = 100-2 = 98). (*One Tailed*). Temuan tabulasi dari studi validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 1 . Correlation Pengujian Validitas

Variabel/Item	r Hitung	R Tabel (<i>Two Tale</i>)	Valid / Tidak
Variabel Keandalan			
X1	0,766	0,1877	Valid
X2	0,867	0,1877	Valid
X3	0,775	0,1877	Valid
Variabel Daya Tanggap			
X4	0,743	0,1877	Valid
X5	0,769	0,1877	Valid
X6	0,798	0,1877	Valid
Variabel Jaminan			
X7	0,764	0,1877	Valid
X8	0,756	0,1877	Valid
X9	0,783	0,1877	Valid
Variabel Empati			
X10	0,745	0,1877	Valid
X11	0,793	0,1877	Valid
X12	0,782	0,1877	Valid
Variabel Bukti Fisik			
X13	0,791	0,1877	Valid
X14	0,763	0,1877	Valid
X15	0,756	0,1877	Valid
Variabel Kepuasan			
Y1	0,793	0,1877	Valid
Y2	0,763	0,1877	Valid
Y3	0,685	0,1877	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2023

Hasil tes tersebut di atas menunjukkan bahwa semua indikasi pertanyaan akurat, memungkinkan evaluasi untuk maju ke tahapan berikutnya.

Uji Reliabilitas

Untuk menguji keandalan hipotesis kami dan kemampuan kami untuk mengontrol variabel penyelidikan kami, kami menjalankan analisis konsistensi. Kami berpendapat bahwa variabel yang mendasarinya konsisten jika ada sejumlah besar data yang secara konsisten menjawab kueri yang sama sepanjang waktu. Dalam statistik, reliabilitas suatu ide atau variabel penelitian dikuantifikasi oleh statistik yang disebut Cronbach's alpha (α). Kita dapat dengan yakin mendeklarasikan variabel dependen jika Cronbach alpha-nya lebih besar dari 0,60 (Ticoulu, 2021). Hasil analisis reliabilitas SPSS tercantum di bawah ini.

Tabel 2. Reliability Pengujian Kuesioner

Variable	Value Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,962	Handal
X2	0,960	Handal
X3	0,961	Handal
X4	0,961	Handal
X5	0,961	Handal
X6	0,962	Handal
X7	0,961	Handal
X8	0,961	Handal
X9	0,961	Handal
X10	0,960	Handal
X11	0,960	Handal
X12	0,963	Handal
X13	0,961	Handal
X14	0,961	Handal
X15	0,961	Handal
Y1	0,961	Handal
Y2	0,962	Handal
Y3	0,961	Handal

Sumber: Data yang diolah, 2023

Karena *Alfa Cronbach* mereka lebih dari 0,600, penyelidikan modern dapat dipercaya, menurut bukti yang tersedia.

Uji Normalitas

Menurut Yoshida (2010), menganalisis data menggunakan uji K-S, juga dikenal sebagai uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai statistik uji K-S lebih dari 0,05 ($>0,05$), maka distribusi residual data dalam analisis telah dinormalisasi.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
N	3 85
Kolmogorov-Smirnov Z	1,2 10
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,1 07

Sumber: Data yang diolah, 2023

H_0 diterima karena nilai signifikansi dua sisi lebih besar dari 0,05 seperti terlihat pada tabel sebelumnya (0,107).

Uji Multikolinieritas

Jika data tidak menghasilkan variabel prediktor dengan nilai lebih besar dari 0,5, maka data tersebut tidak mengalami multikolinieritas. Dari nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance yang mendekati 1 dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada regresi linier berganda (Setyanugraha, 2020). Temuan uji kointegrasi disajikan dalam tabel yang dapat ditemukan di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Var iabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Keandalan	0,175	2,657
Daya Tanggap	0,177	2,765
Jaminan	0,231	4,876
Empati	0,134	3,764
Bukti Fisik	0,154	3,786

Sumber: Data yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas tidak terdapat gejala multikolinearitas karena tidak ada variabel yang memiliki VIF lebih besar dari 10 dan nilai tolerance lebih kecil dari 0,10.

Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan guna mengetahui terjadinya ketimpangan varians residu antara data pada model regresi sama (Setyanugraha, 2020). Hasil dari penggunaan metode Glacier untuk mendeteksi kejadian heteroskedastisitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Var iabel	Coefficients	
	T	Sig.
Con stanta	0,523	0,602
Keandalan	-0, 918	0,361
Daya Tanggap	0,312	0,756
Jaminan	0,826	0,411
Empati	0,551	0,583
Bukti Fisik	-0, 796	0,428

Sum ber : Data yang diolah, 2023

Seperti dapat dilihat pada tabel di atas, tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Akibatnya, kami telah mengalihkan upaya kami untuk meningkatkan fokus kami pada layanan pelanggan ($p=0,361 > 0,05$), kualitas ($p=0,756 > 0,05$), kerja sama tim ($p=0,411 > 0,05$), dan keterlibatan karyawan di tempat kerja ($p=0,583 > 0,05$).

Uji Regresi Berganda

Model regresi yang dihitung SPSS untuk dampak fokus pelanggan, peningkatan berkelanjutan, keasyikan dengan kualitas, kerja sama, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan pada kualitas pekerjaan diberikan dalam tabel yang sama di bawah ini. Tabel dapat dilihat lebih jauh di bawah halaman.

Tabel 6. Regresi Linier Berganda (X terhadap Y)

Varia bel	Coe fficients		
	B	T	Si gnifikan
Consta nta	0,579	0,817	0,4 16
Keandalan	0,076	0, 887	0,3 77

Daya Tanggap	0,191	2, 848	0,0 05
Jaminan	-0 188	-2, 260	0,0 26
Empati	0, 132	2, 028	0,0 45
Bukti Fisik	0, 490	6, 038	0,0 00

Sumber : Data yang diolah, 2 023

Hasil regresi berganda yang telah diolah adalah pada Tabel 6:

$$Y = 0,579 + 0,076 X1 + 0,191 X2 - 0,188 X3 + 0,132 X4 + 0,490 X5$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Karena X1 (keandalan) berkorelasi positif dengan sejauh mana pelanggan datang pertama untuk bisnis, kita dapat menyimpulkan bahwa ada korelasi antara fokus pelanggan dan kualitas produk.
- 2) Karena nilai variabel daya tanggap (X2) adalah positif, maka tingkat keberlanjutan yang lebih tinggi berkorelasi baik dengan output berkualitas lebih tinggi.
- 3) Ketiga, fakta bahwa X3 (jaminan) adalah negatif menunjukkan bahwa semakin rendah jaminan untuk menghasilkan output berkualitas tinggi, maka akan semakin rendah pula jaminan yang dihasilkan.
- 4) Keempat, Tingkat empati yang lebih tinggi menghasilkan hasil yang lebih baik karena skor X4 (empati) positif.
- 5) Karena X5 (bukti fisik) positif, kita dapat menyimpulkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan serta kualitas pekerjaan yang mereka lakukan berjalan seiring.

Pembahasan

a. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan

Penelitian Hasibuan (2021a) menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh besar pada kebahagiaan konsumen, namun temuan ini bertentangan dengan kesimpulan tersebut. Meskipun penelitian telah menunjukkan bahwa keandalan tidak memengaruhi kebahagiaan pelanggan secara signifikan, hal ini tidak berlaku dalam praktiknya.

Hasil dari penelitian ini didasarkan dari fenomena adalah disebabkan peserta didik lebih mementingkan mutu pendidikannya sebagai persiapan memasuki dunia kerja dibandingkan dengan kehandalan penyelenggaraan pendidikan.

b. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan

Hasibuan, (2021a) juga menemukan bahwa responsiveness secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian ini sejalan atau menguatkan temuan tersebut. Itu karena, meskipun faktanya perusahaan telah berkembang dalam segala hal, namun belum mampu memenuhi targetnya untuk melakukannya.

Hasil dari penelitian ini didasarkan dari fenomena adalah penyelenggara pendidikan pada umumnya dapat diandalkan dan disiplin dalam bekerja; namun, mereka bisa menjadi kurang tanggap terhadap kebutuhan konstituen mereka ketika mereka ditugasi dengan proyek yang tidak terduga. Tetapi pada kondisi dilapangan, seluruh karyawan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pesera didik tersebut.

c. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan

Hasil penelitian ini tidak menguatkan atau tidak menegaskan hasil penelitian dari Hasibuan, (2021a), yang menemukan bahwa memberikan jaminan kepada pelanggan meningkatkan tingkat kepuasan mereka dengan pengalaman mereka dengan perusahaan.

Temuan penelitian ini didasarkan pada pengamatan bahwa mahasiswa masih ragu dengan jaminan pekerjaan meskipun sudah diberitahu. Namun semakin waktu berjalan, peserta didik di LP3I BC Purwokerto, peserta didik mulai percaya terhadap jaminannya dikarenakan telah dibuktikan dengan penempatan kerja.

d. Pengaruh empati terhadap kepuasan

Temuan studi ini menguatkan temuan Hasibuan, (2021a), yang menemukan bahwa kepemimpinan empatik meningkatkan kebahagiaan karyawan secara signifikan.

Temuan penelitian ini didasarkan pada fakta bahwa penanggung jawab lembaga pendidikan memiliki pemahaman yang kuat tentang masalah siswa dan bekerja tanpa lelah untuk menemukan solusi yang paling sesuai untuk siswa mereka. Dimaksudkan untuk membuat siswa senang dengan administrasi sekolah.

e. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan

Temuan penelitian ini sejalan atau memberikan dukungan kepada Hasibuan, (2021a), yang menemukan bahwa bukti nyata memiliki dampak yang substansial dan bermanfaat bagi kebahagiaan karyawan di tempat kerja.

Temuan penelitian ini didasarkan pada pengamatan bahwa LP3I Purwokerto menyediakan fasilitas yang berkualitas bagi mahasiswa, antara lain ruang tunggu ber-AC, ruang kelas dengan TV layar datar, dan laboratorium komputer yang memadai untuk pendidikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, simpulan dan saran dalam penelitian ini secara spesifik diuraikan sebagai berikut: Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tidak terbukti. Hal ini dikarenakan peserta didik belum sepenuhnya mementingkan dari keandalan manajemen pendidikan tetapi lebih mementingkan dari segi kecepatan kualitas pembelajaran yang akan mereka dapatkan sebagai bekal bekerja., Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terbukti. Hal ini dikarenakan manajemen pendidikan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka terima dan memiliki disiplin terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan tetapi ada masa disaat karyawan sedang melaksanakan tugas yang mendadak sehingga tidak jarang pelayanan terhadap peserta didik menjadi kurang sehingga menurunkan daya tanggap dari manajemen pendidikan tersebut. Tetapi pada kondisi dilapangan, seluruh karyawan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh peserta didik tersebut, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terbukti. Hal ini dikarenakan Peserta Didik belum merasa terjamin terhadap jaminan kerja yang diinformasikan kepada Peserta Didik sehingga Peserta Didik masih belum yakin terhadap jaminan tersebut. Namun semakin waktu berjalan, peserta didik di LP3I BC Purwokerto, peserta didik mulai percaya terhadap jaminannya dikarenakan telah dibuktikan dengan penempatan kerja. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terbukti. Hal ini dikarenakan manajemen pendidikan sudah

memahami masalah yang peserta didik hadapi dan mengatasi masalah tersebut demi kepentingan peserta didik serta memberikan perhatian yang bersifat personal kepada peserta didik. Sehingga peserta didik merasa puas terhadap manajemen pendidikan tersebut. Bukti fisik berpengaruh signifikan pada kepuasan. Pembuktian fisik mempengaruhi hasil signifikan pada kepuasan terbukti. Hal ini dikarenakan peserta didik melihat fasilitas yang ada di LP3I Purwokerto sudah sangat nyaman seperti ruang tunggu yang ber ac, ruang pembelajaran yang sudah dilengkapi dengan LCD dan AC dan Laboratorium Komputer yang memadai untuk belajar. Saran penelitian yang akan datang ialah dengan menambahkan citra merek dan cinta merek sebagai faktor dalam studi masa depan untuk lebih menjelaskan temuan studi yang dilakukan di berbagai universitas adalah salah satu saran.

REFERENSI

- Danoshana, S., & Ravivathani, T. (2019). The impact of the corporate governance on firm performance: A study on financial institutions in Sri Lanka. *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 8(1), 62. <https://doi.org/10.5958/2319-1422.2019.00004.3>
- Dewi, M., & Zatira Novridayani. (2020). Analisis Pengaruh Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Kinerja Keuangan dan Ukuran Perusahaan terhadap Kesulitan Keuangan di Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2015-2017. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 8(3), 281–299. <https://doi.org/10.33059/jmk.v8i3.2397>
- Dwiputri, R. M. (2019). Pengaruh Tata Kelola Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan dan Kinerja Saham pada Indeks Saham LQ45. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 20(1), 1–19.
- Fitriana, A., Setyanugraha, R. S., & Hasibuan, R. R. (2021). PENGELOLAAN KEUANGAN KELUARGA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS MASYARAKAT YANG MANDIRI KELURAHAN TELUK KABUPATEN BANYUMAS. *Perwira Journal of Community Development*, 1(1), 37-41.
- Goel, P. (2018). Implications of corporate governance on financial performance: an analytical review of governance and social reporting reforms in India. *Asian Journal of Sustainability and Social Responsibility*, 3(1). <https://doi.org/10.1186/s41180-018-0020-4>
- Hasibuan, R. R., & Pratiwi, A. R. (2021). Antecedent Repurchase Intention Aplikasi Shopee Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Di Kabupaten Banyumas. *Tirtayasa Ekonomika*, 16(2), 253-265.
- Hasibuan, R. R. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN TENAGA PENJUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK IMPORT ORIFLAME DI SPO 1507. *JURNAL EKONOMI*, 11(2), 1-12.
- Hasibuan, R. R., Setyanugraha, R. S., Amelia, S. R., Arofah, A. A., & Pratiwi, A. R. (2021). Penyuluhan Pemanfaatan Air Nira Pohon Kelapa Menjadi Gula Semut untuk Meningkatkan Perkonomian Desa Kuripan Kabupaten Cilacap. *ETHOS: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(1), 107-111.
- Hasibuan, R. R., Setyanugraha, S., & Priambodo, A. (2019). UJI KELAYAKAN BISNIS DAN STRATEGI PEMASARAN PENINGKATAN DAYA JUAL PRODUK UMKM GULA MERAH DI KECAMATAN KESUGIHAN. *Jurnal EBI*, 1(1).
- Mustapha, N., Ahmad, A., Uli, J., & Idris, K. (2011). Antecedents of intention to stay with the mediating effects of work-family factors among single mothers. *European Journal of Social Sciences*, 22(2), 262–279.
- Pradipta, D. H., & Supriyadi. (2015). Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR), Profitabilitas, Leverage, Dan Komisaris Independen Terhadap Praktik Penghindaran Pajak. *Kompartemen Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol.XV(No.1), PP.1-25.

- Pratiwi, W. (2021). The Influence of Corporate Governance Mechanism, Accounting Conservatism, And Company Size on Earnings Quality. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 04(01). <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i1-04>
- Rahmadi, R., Soolany, C., & Pratama, A. R. (2018). Penerapan Manajemen Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Daya Jual Produk UMKM Gula Merah di Kabupaten Cilacap. *JTI-UNUGHA (Jurnal Teknologi Industri-UNUGHA)*, 2(2).
- Setyanugraha, R. S., Fitriana, A., & Hasibuan, R. R. (2021). Festival Wisata Online Sebagai Bentuk Komunikasi Pemasaran Dan Peningkatan Kinerja Keuangan UMKM Di Masa Pandemi Covid-19. *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 54-62.
- Setyanugraha, S., & Hasibuan, R. R. (2020). ANTESEDEN LOYALITAS KONSUMEN DARI PEMBERIAN LAYANAN PRODUK INTERNET PT. LAXO. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 21-30.
- Quoquab, F., Abdullah, N. L., & Mohammad, J. (2016). Investigating the effects of consumer innovativeness, service quality and service switching costs on service loyalty in the mobile phone service context. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 18(1), 21–53. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.9286>
- Ticoalu, R., Januardi, J., & ... (2021). Nilai Perusahaan, Manajemen Risiko, Tata Kelola Perusahaan: Peran Moderasi Ukuran Perusahaan. *Studi Akuntansi ...*, 4(2), 89–103. <https://journal.prasetiyamulya.ac.id/journal/index.php/saki/article/view/742%0Ahttps://journal.prasetiyamulya.ac.id/journal/index.php/saki/article/download/742/470>
- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. P. (2019). The effect of website design quality and service quality on repurchase intention in the E-commerce industry: A cross-continental analysis. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 21(2), 187–222. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.33665>
- Yoshida, M., & James, J. D. (2010). Customer satisfaction with game and service experiences: Antecedents and consequences. *Journal of Sport Management*, 24(3), 338–361. <https://doi.org/10.1123/jsm.24.3.338>