

KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK JOGJA *FLIGHT EDUCATION CENTER* BALIKPAPAN

Abdiannur

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Balikpapan

abdiannur@uniba-bpn.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan terhadap kepuasan peserta didik pada Jogja *Flight Education Center* Balikpapan. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik yang terdaftar pada tahun 2015-2019 yang berjumlah 210 siswa. Dengan menggunakan teknik random sampling sehingga dapat ditentukan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 63 siswa. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada Jogja *Flight Education Center* Balikpapan. Sedangkan secara parsial dapat disimpulkan bahwa dari lima variabel tersebut variabel daya tanggap berpengaruh dominan terhadap kepuasan peserta didik pada Jogja *Flight Education Center* Balikpapan.

Kata Kunci : bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of simultaneously or partially the variables of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, and assurance on student satisfaction at Jogja Flight Education Center Balikpapan. The population in this study were students who were registered in 2015-2019, amounting to 210 students. By using random sampling technique so that it can be determined the number of samples in this study amounted to 63 students. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 25. The results of this study indicate that simultaneously the variables of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, and assurance have a positive and significant effect on student satisfaction on Jogja Flight Education Center Balikpapan. While partially it can be concluded that of the five variables, the responsiveness variable has a dominant effect on student satisfaction at Jogja Flight Education Center Balikpapan.

Keywords: physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, assurance and satisfaction

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk mengubah manusia. Seiring dengan globalisasi yang terus terjadi dengan kecepatan tinggi yang menyentuh setiap aspek kehidupan manusia secara global menyentuh pula pendidikan. Perubahan ini membuat pasar dan persaingan penyelenggara pendidikan menjadi lebih luas dari sebelumnya dan lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan untuk meresponnya (Huwaida, dkk, 2018)

Pada saat ini penyelenggaraan pendidikan tidak hanya berpusat pada pendidikan sekolah namun juga pada pendidikan luar sekolah. Pendidikan luar sekolah sendiri mempunyai dua macam jenis yaitu pendidikan nonformal dan pendidikan informal. Pendidikan nonformal adalah pendidikan yang diselenggarakan diluar jalur pendidikan sekolah, baik dilembagakan maupun tidak dilembagakan, yang tidak harus berjenjang ataupun berkesinambungan. Sedangkan pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Perkembangan lembaga pendidikan saat ini cukup pesat dimasyarakat, bahkan sudah dapat dikatakan sebagai usaha yang menjajikan bagi pendirinya. Di Indonesia sendiri terdapat 13.446 lembaga pendidikan, dari jumlah tersebut tercatat 11.207 atau sekitar 83.85% lembaga sudah mendapatkan izin operasional. Sisanya 10.20% sedang dalam proses perijinan dan 6.45% belum memiliki izin ([http:// www.infokursus.net/stat.php](http://www.infokursus.net/stat.php)).

Arti penting kualitas pelayanan sebagai penentu kinerja organisasi dan sumber keunggulan kompetitif telah menjadi prinsip utama dalam pemasaran jasa. Jogja *Flight Education Center* Balikpapan sebagai lembaga pendidikan nonformal seharusnya menggunakan prinsip tersebut sebagai upaya dalam memenangkan persaingan melalui berbagai pertimbangan yang bersifat strategis. Faktor pelayanan harus dijadikan sebagai strategi utama sehingga lembaga ini dikenal memiliki karakteristik tertentu yang menjadi pembeda dengan lembaga pendidikan nonformal lainnya. (Putra & Yasa, 2017)

Keberhasilan lembaga pendidikan dapat diukur dari kepuasan siswanya (Huwaida, dkk, 2018) Hal ini senada dengan (Rustami, dkk, 2013) bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik

(Juhana & Mulyawan, 2015) Kualitas Pelayanan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, form atau kegunaan psikologis. Selanjutnya bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu perusahaan berkualitas atau tidak. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan baik kualitasnya melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sedangkan (Avianti, 2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tahan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) merupakan cara yang efektif dalam melakukan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pendidikan.

(Astuti dkk, 2014) Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang dalam menilai kualitas jasa/pelayanan menggunakan lima dimensi, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*

(Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan peserta didik terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan anantara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh peserta didik.

(Indrawati, 2011) kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap pelanggan terhadap produk/pelayanan setelah digunakannya produk atau pelayanan tertentu. Para pelanggan yang merasa puas akan mengulangi pembelian produk atau pemakaian produk dan menyebarkan pesan-pesan positif itu kepada pelanggan yang lain. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas, lebih besar kemungkinan untuk beralih ke pelayanan/produk yang lain yang sama. Tidak hanya itu, ketidakpuasan akan dicerminkan dalam kata-kata yang negatif yang akan berdampak jelek pada perusahaan.

Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik pada Jogja *Flight Education Center* Balikpapan.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

H1 : Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan

Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan

Tangible atau bukti fisik merupakan unsur penting untuk mengukur pelayanan, hal ini karena pelayanan merupakan hal yang tidak berwujud sehingga tidak bisa disentuh. (Mulyawan & Sidharta, 2013) penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan di sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna tersendiri dalam pelayanan pelanggan. (Indrawati, 2011), (Marlius, 2017) dalam penelitian menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sedangkan (Huwaida, dkk, 2018) menyatakan sebaliknya.

H2 : Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan

Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan

Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi ini sangat penting bagi sebagian pelanggan, sehingga mereka bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melaksanakan transaksi seperti yang dijanjikan. (Hardianto, dkk, 2012) menyatakan bahwa keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk itu. (Idayanti, 2008), (Gretel & Panjaitan, 2007) Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang positif tetapi

tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan. Berarti peningkatan variabel *reliability* akan menyebabkan peningkatan pada tingkat kepuasan.

H3 : Daya Tanggap (*Responsibility*) berpengaruh terhadap kepuasan

Hubungan Daya Tanggap (*Responsibility*) dengan Kepuasan

(Nugroho, 2005) ketanggapan (*responsibility*) adalah keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan berharga. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta kesulitan pelanggan. Sedangkan (Asri & dkk, 2017), (Marlius, 2017) dalam hasil analisisnya menunjukkan bahwa variabel ketanggapan (*responsibility*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan (Huwaida, dkk, 2018) menyatakan sebaliknya.

H4 : Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan

Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan

(Gretel & Panjaitan, 2007) menyatakan bahwa *assurance* atau jaminan adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sedangkan (Anggraini & dkk, 2016), (Huwaida, dkk, 2018) dalam penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan.

H5 : Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan

(Gretel & Panjaitan, 2007) *emphaty* atau empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai, dan dimengerti oleh perusahaan. (Asri & dkk, 2017), (Anggraini & dkk, 2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, (Kuncoro, 2009) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian.

Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan peserta didik pada Jogja *Flight Education Center* Balikpapan

Populasi dan Sample

Populasi sebesar 210 peserta didik pada masa pembelajaran dari tahun ajaran 2015-2019. Pengambilan sampel untuk penelitian menurut (Arikunto, 2013) jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Jadi, Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 peserta didik. (30 % dari populasi)

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden yang diharapkan ada jawaban yang tepat dalam pengumpulan data. Agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini agar dapat mengukur dan memberi nilai yang tepat dari bentuk objek yang diamati dalam penelitian ini adalah tingkat pengukuran dengan menentukan skor atau memberi nilai dengan menggunakan skala *Likert* yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata diberi skor (Sugiyono, 2017). Skala *Likert* yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Skala *Likert*

Jawaban	Bobot/Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Sumber: Sugiyono (2017, p. 136)

Analisis Data

Model analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk regresi linier berganda (multiple regression linier). Spesifikasi dari model regresi linier berganda menurut (Sugiyono, 2017), sebagai berikut:

$$KK = b_0 + b_1 BF + b_2 KH + b_3 DT + b_4 JM + b_5 EM + e_i.$$

Dimana:

Y	=	Kepuasan Konsumen
b_0	=	Constanta
BF	=	Bukti Fisik (Tangible)
KH	=	Kehandalan (Reliability)
DT	=	Daya Tanggap (Responsibility)
JM	=	Jaminan (Assurance)
EM	=	Empati (Empathy)
$b_1 \dots b_5$	=	Koefisien arah regresi
e_i	=	Variabel pengganggu diluar model

Dalam menilai kelayakan penggunaan model regresi digunakan uji asumsi klasik (Multikolinieritas, Heteroskedastitas dan Autokorelasi). Selanjutnya, pada pengujian pengaruh variabel independen terhadap dependen digunakan regresi secara parsial. Pengujian menggunakan perbandingan nilai signifikansi terhadap alpha sebesar 5%. Signifikansi pengaruh antar variabel ditunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05.

Uji Analisis Data

1. **Uji Validitas.** (Sugiyono, 2017). mengemukakan bahwa hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.
2. **Uji Reliabilitas.** (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa penelitian yang reliabel adalah bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai kritis.

Uji Hipotesis

1. **Uji koefisien determinasi (R^2).** (Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati satu menjelaskan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.
2. **Uji keseluruhan (uji F).** (Sugiyono, 2017) menjelaskan bahwa uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap satu variabel dependen sudah tepat. Jika hasil analisis dengan nilai $p \leq 0,05$ artinya model regresi signifikan pada level alfa 5% maka model regresi yang digunakan sudah tepat.
3. **Uji signifikansi parameter individual (uji t).** (Sugiyono, 2017) menjelaskan bahwa uji t bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika hasil analisis dengan nilai $p \leq 0,05$ maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen signifikan pada level alfa 5%. Nilai t digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh hubungan variabel independen terhadap dependen dengan melihat tanda positif atau negatif pada nilainya. Jika bernilai positif maka hubungan variabel independen terhadap dependen searah dan jika bernilai negatif maka hubungan variabel independen terhadap dependen tidak searah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengolahan data dan pengujian maka hasil penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Pengujian validitas menyatakan bahwa semua butir pernyataan pada kuesioner menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361. Sehingga, pernyataan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel. 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0,939	0,361	0,000	Valid
	X1.2	0,941	0,361	0,000	Valid
	X1.3	0,914	0,361	0,000	Valid
Keandalan (X2)	X2.1	0,929	0,361	0,000	Valid
	X2.2	0,943	0,361	0,000	Valid
	X2.3	0,923	0,361	0,000	Valid
Daya Tanggap (X3)	X3.1	0,947	0,361	0,000	Valid
	X3.2	0,926	0,361	0,000	Valid
	X3.3	0,871	0,361	0,000	Valid
Jaminan (X4)	X4.1	0,833	0,361	0,000	Valid
	X4.2	0,943	0,361	0,000	Valid
	X4.3	0,893	0,361	0,000	Valid
Empati (X5)	X5.1	0,885	0,361	0,000	Valid
	X5.2	0,899	0,361	0,000	Valid
	X5.3	0,892	0,361	0,000	Valid
Kepuasan Peserta Didik (Y)	Y1	0,947	0,361	0,000	Valid
	Y2	0,829	0,361	0,000	Valid
	Y3	0,897	0,361	0,000	Valid

Sumber Data : Pengolahan Data

2. Pengujian reliabilitas disimpulkan bahwa kuisisioner dinyatakan reliabel, karena masing-masing variabel memiliki alpha cronbach di atas nilai kritis sebesar 0,60.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,872	0,60	Reliabel
Keandalan (X2)	0,870	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,867	0,60	Reliabel
Jaminan (X4)	0,860	0,60	Reliabel
Empati (X5)	0,860	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0,860	0,60	Reliabel

Sumber Data : Pengolahan Data

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian multikolinieritas menunjukkan angka (VIF) tidak lebih besar dari 10,0 dan tolerance lebih besar dari 0,10, maka diketahui bahwa model regresi tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model dapat dipakai.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
Bukti Fisik	0,882	1,134	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kehandalan	0,959	1,043	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Daya Tanggap	0,836	1,197	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Jaminan	0,901	1,110	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Empati	0,951	1,052	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber Data : Pengolahan Data

Pengujian heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Independen	Koefisien Beta	Nilai Sig	Keterangan
Bukti Fisik	0,078	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kehandalan	0,061	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Daya Tanggap	0,067	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Jaminan	0,088	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Empati	0,087	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber Data : Pengolahan Data

Pengujian autokolerasi digunakan uji *Durbin Watson*, diperoleh nilai Durbin Watson 1,895 sehingga dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 5. Hasil Uji Autokolerasi

Variabel	Durbin Watson	Keterangan
K (6) N (63)	1.895	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber Data : Pengolahan Data

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t hitung	Probabilitas
Konstanta	5,021		
Bukti Fisik	0,179	2,277	0,026
Kehandalan	0,184	3,016	0,004
Daya Tanggap	0,276	4,125	0,000
Jaminan	0,038	0,431	0,668
Empati	0,038	0,440	0,662

t tabel = 1.99

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.021 + 0,179 X1 + 0,184 X2 + 0,276X3 + 0,038X4 + 0,038X5$$

Berdasarkan analisis data tabel 6, diperoleh nilai konstanta sebesar 5,021 artinya jika variabel bebas Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) dengan kondisi konstan atau tetap maka Kepuasan Peserta Didik (Y) *Jogja Flight Education Center* Balikpapan yang dapat dicapai adalah sebesar 5,021.

Hubungan variabel Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah positif dengan koefisien regresi (b1) sebesar 0,179, hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel Bukti Fisik (X1) sebesar satu-satuan, maka pada rata-ratanya akan meningkatkan kepuasan Peserta Didik (Y) sebesar 0,179, dengan asumsi variabel Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) dalam keadaan konstan atau tetap.

Hubungan variabel Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah positif dengan koefisien regresi (b2) sebesar 0,184, hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel Keandalan (X2) sebesar satu-satuan, maka pada rata-ratanya akan meningkatkan Kepuasan Peserta Didik (Y) sebesar 0,184 dengan asumsi variabel Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) dalam keadaan konstan atau tetap.

Hubungan variabel Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah positif dengan koefisien regresi (b3) sebesar 0,276, hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel Daya Tanggap (X3) sebesar satu-satuan, maka pada rata-ratanya akan meningkatkan Kepuasan Peserta Didik (Y) sebesar 0,276 dengan asumsi variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X4), dan Empati (X5) dalam keadaan konstan atau tetap.

Hubungan variabel Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah positif dengan koefisien regresi (b4) sebesar 0,038, hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel Jaminan (X4) sebesar satu-satuan, maka pada rata-ratanya akan meningkatkan Kepuasan Peserta Didik (Y) sebesar 0,038 dengan asumsi variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), dan Empati (X5) dalam keadaan konstan atau tetap.

Hubungan variabel Empati (X5) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah positif dengan koefisien regresi (b5) sebesar 0,038, hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel Empati (X5) sebesar satu-satuan, maka pada rata-ratanya akan meningkatkan Kepuasan Peserta Didik (Y) sebesar 0,038 dengan asumsi variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), dan Jaminan (X4), dalam keadaan konstan atau tetap.

Tabel 7. Hasil Uji R Square

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
,713a	,508	,487	1,335	1,895

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel. 7 diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,508 yang berarti bahwa kelima variabel bebas Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) mempengaruhi Kepuasan peserta didik pada *Jogja Flight Education Center* Balikpapan sebesar 50,8 % sedangkan sisanya sebesar 49,2 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel. 8 Hasil Uji F

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	F hitung	F tabel	Keterangan
Constanta	5,021			
Bukti Fisik	0,179			
Keandalan	0,184	9,179	2,363	Signifikan
Daya Tanggap	0,276			
Jaminan	0,038			
Empati	0,038			
R = 0,713		R Square = 0,508		

Sumber Data: Pengolahan Data

Berdasarkan uji simultan diperoleh nilai Fhitung sebesar 9,179 lebih besar dari Ftabel sebesar 2,363 atau Fhitung > Ftabel, artinya bahwa variabel bebas Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) Jogja Flight Education Center Balikpapan.

Tabel. 9 Hasil Uji t

Variabel Bebas	t hitung	t tabel	Parsial	Sig	Keterangan
Bukti Fisik	2,277	1,998	0,278	0,026	Signifikan
Keandalan	3,016	1,998	0,358	0,004	Signifikan
Daya Tanggap	4,125	1,998	0,464	0,000	Signifikan
Jaminan	0,431	1,998	0,055	0,668	Tidak Signifikan
Empati	0,440	1,998	0,056	0,662	Tidak Signifikan

Sumber Data : Pengolahan Data

Hasil Uji t pada tabel. 9 menunjukkan bahwa Pengaruh variabel Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah signifikan, karena thitung 2,277 > ttabel 1,998 dengan nilai signifikan 0,026 < $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien kolerasi parsial sebesar 0,278 yang berarti bahwa variabel Bukti Fisik (X1) mempunyai pengaruh sebesar 27,8% terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) Jogja *Flight Education Center* Balikpapan.

Pengaruh variabel Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah signifikan, karena thitung 3,016 > ttabel 1,998 dengan nilai signifikan 0,004 < $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien kolerasi parsial sebesar 0,358 yang berarti bahwa variabel Keandalan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 35,8% terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) Jogja *Flight Education Center* Balikpapan.

Pengaruh variabel Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah signifikan, karena thitung 4,125 > ttabel 1,998 dengan nilai signifikan 0,000 < $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien kolerasi parsial sebesar 0,464 yang berarti bahwa variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai pengaruh sebesar 46,4% terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) Jogja *Flight Education Center* Balikpapan.

Pengaruh variabel Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah tidak signifikan, karena thitung 0,431 < ttabel 1,998 dengan nilai signifikan 0,668 > $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien kolerasi parsial sebesar 0,055 yang berarti bahwa variabel Jaminan (X4) mempunyai pengaruh sebesar 5,5% terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) Jogja *Flight Education Center* Balikpapan.

Pengaruh variabel Empati (X5) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah tidak signifikan, karena thitung 0,440 < ttabel 1,998 dengan nilai signifikan 0,662 > $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien kolerasi parsial sebesar 0,056 yang berarti bahwa variabel Empati (X5) mempunyai pengaruh sebesar 5,6% terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) Jogja *Flight Education Center* Balikpapan.

Berdasarkan uji secara parsial bahwa variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) Jogja *Flight Education Center* Balikpapan. Karena variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai r parsial sebesar 0,464 dan thitung yang paling besar, jika dibandingkan dengan empat variabel lainnya yaitu variabel Bukti Fisik (X1) Keandalan (X2), Jaminan (X4), dan Empati (X5).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut : bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan peserta didik pada Jogja *Flight Education Center* Balikpapan. Secara parsial variabel Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sedangkan variabel jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta didik Jogja *Flight Education Center* Balikpapan. Dari kelima variabel bebas tersebut bahwa variabel Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang dominan.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan simpulan, disarankan kepada pengelola Jogja *Flight Center* agar tetap mempertahankan dan meningkatkan ketanggapan dan respon karyawan dalam menangani masalah atau keluhan peserta didik, serta meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Jogja *Flight Education Center* Balikpapan. Bagi peneliti lain, penelitian ini masih sangat simpel dan sederhana oleh karena itu, diharapkan untuk mengembangkan penelitian sejenis dengan variabel dan objek yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. D., & dkk. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2015/2016. *BISE : Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asri & dkk, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 77 - 84.
- Astuti dkk, A. B. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN TERAPI WICARA POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, 3 no. 2.
- Avianti. (2005). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 edisi 9 (9 ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gretel, G., & Panjaitan, T. M. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau dua. *Jurnal Manajemen UPH*, 2 No. 1, 39 - 62.
- Hardianto, dkk. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan di probolinggo). *Jurnal Reformasi*.
- Huwaida, dkk, H. (2018, November). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BANJARMASIN. *INTEKNA*, 18 No.2.
- Idayanti, N. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA):Studi Kasus pada Perum Pegadaian di Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan. *JURNAL EKONOMI BISNIS*.
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STMIK MARDIRA INDONESIA BANDUNG. *JURNAL EKONOMI, BISNIS & ENTERPRENEURSHIP*, 9 No. 1, 1 - 15.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis Ekonomi* (Vol. Edisi ke tiga). Jakarta: Erlangga.
- Marlius, D. (2017). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE AKADEMIK. *JURNAL IPTEK TERAPAN Research of Applied Science and Education*, 12.
- Mulyawan, & Sidharta. (2013). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*.
- Nugroho, M. A. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Sinergi : Kajian Bisnis dan Manajemen*, 59 -72.
- Putra, K. M., & Yasa, N. K. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA, CITRA,DAN POSITIVE WORD OF MOUTH POLITEKNIK NEGERI. *Jurnal Bisnis dan*
- Rustami, dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia. *ADPEND*, 42-52.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset (Penerbit Andi).