

# **PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA INSTRUKTUR TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK PADA LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER**

Mardian Syahputra<sup>1</sup>, Zulkarnain Nasution<sup>2</sup>, Rizki Syahputra<sup>3</sup>  
Email : [mardidian19@gmail.com](mailto:mardidian19@gmail.com), [zulkarnainnasution1974@gmail.com](mailto:zulkarnainnasution1974@gmail.com) ,  
[rizki.pecintarasulullah@gmail.com](mailto:rizki.pecintarasulullah@gmail.com)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu

## **Abstrak**

Berdasarkan dari uraian-uraian diatas dan dari beberapa pendapat ahli, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja instruktur dalam memberikan kepuasan kepada peserta didik di LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah para peserta didik LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER sebanyak 50 orang. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan Aplikasi SPSS 24 dengan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial atau Uji T variabel Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik, hal ini terlihat dari T hitung  $4.199 > 2.03$  T tabel dengan tingkat sig  $0.000 > 0.05$ . Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik, hal ini terlihat dari T hitung  $4.416 > 2.03$  T tabel dengan tingkat sig  $0.000 < 0.05$ . Variabel Kinerja Instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik, hal ini terlihat dari T hitung  $3.611 > 2.03$  T tabel dengan tingkat sig  $0.001 < 0.05$ . Sedangkan secara bersama-sama atau melalui Uji F variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik, hal ini terlihat dari hasil F hitung  $52.049 > 2.67$  F tabel dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ .

**Kata Kunci : Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Instruktur dan Kepuasan Peserta Didik.**

## **Abstract**

*Based on the descriptions above and from several expert opinions, the purpose of this study was to find out how much influence the quality of human resources, service quality and instructor performance have in providing satisfaction to students in LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. In this study, researchers used quantitative research methods, the population in this study were LKP students. INTERMEDIA TRAINING CENTER as many as 50 people. The data in this study were processed using the SPSS 24 application with multiple linear regression tests. The results showed that partially or T-test the variable Quality of Human Resources had positive and significant effect on the Student Satisfaction variable, this*

*can be seen from the T count  $4.199 > 2.03$  T table with a sig level of  $0.000 > 0.05$ . The Variable Quality of Service has a positive and significant effect on the Student Satisfaction variable, this can be seen from the T count  $4.416 < 2.03$  T table with a sig level of  $0.000 < 0.05$ . The Instructor Performance Variable has a positive and significant effect on the Student Satisfaction variable, this can be seen from the T count  $3.611 < 2.03$  T table with a sig level of  $0.001 < 0.05$ . While jointly or through the F Test the variables Quality of Human Resources, Service Quality and Instructor Performance have a positive and significant effect on the Student Satisfaction variable, this can be seen from the results of F count  $52.049 > 2.67$  F table with a significance value of  $0.000 < 0.05$ .*

***Keywords: Quality of Human Resources, Service Quality, Instructor Performance and Student Satisfaction.***

## PENDAHULUAN

Mengingat kebutuhan dibidang IT semakin waktu semakin berkembang dengan pesat, LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER sebuah lembaga kursus dan pelatihan yang berada di jantung kota Rantauprapat sudah berdiri sejak 2016 ini merupakan sebuah lembaga kursus dan pelatihan yang bergerak dibidang ilmu teknologi dan memiliki pengalaman dalam bidang IT yang sudah memiliki izin resmi Kementerian Pendidikan maupun Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia.

LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER memiliki visi dan misi yang memfokuskan pada keunggulan Sumber daya manusia khususnya dibidang komputer. Seiring dengan semakin majunya zaman dan semakin berkembangnya teknologi membuat LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER terus berbenah guna dalam membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada dikota Rantauprapat saat ini. Sumber daya manusia yang baik memiliki kualitas dengan ditunjukkannya SDM yang tidak hanya berupa nilai komparatif, akan tetapi nilai kompetitif, generatif serta inovatif.

Menurut (Administrasi, Satu, dan Amhas 2018) kualitas sumber daya manusia adalah kesanggupan tiap-tiap individu baik dalam menyelesaikan persoalannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya. Kualitas sumber daya manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental). (Rukaya, Thalib, dan Tamsah 2019) mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia yang baik adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun intelektual. Peningkatan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kekuatan fisik yang berasal dari olahraga dan menjaga kesehatan tubuh dengan cara mengkonsumsi vitamin yang bermanfaat untuk tubuh dan peningkatan kemampuan non fisik dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan diri (*training*), seminar dan workshop pengembangan diri.

(Ibrahim dan Thawil 2019) menguraikan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen atau pelanggan dalam memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kemampuan dan kepuasan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini sebuah perusahaan atau organisasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan informasi kepada para konsumen.

Selain kualitas pelayanan yang maksimal sebuah organisasi juga dituntut untuk melihat kinerja karyawan yang dalam hal ini sangat menunjang tujuan dari sebuah organisasi. Menurut (Callista 2016) ada lima (5) karakteristik kompetensi yang mempengaruhi kinerja seorang instruktur yaitu *motives, traits, self-concept, knowledge dan skill*. Kinerja instruktur yang baik akan menunjang kepuasan peserta didik dalam proses belajar mengajar. Menurut (Rukaya et al. 2019) peserta didik adalah sebuah kelompok atau individu yang terbiasa atas suatu produk ataupun jasa yang diberikan kepada mereka yang berdasarkan keputusan dan pertimbangan mereka dalam memberikan penilaian.

Berdasarkan dari uraian-uraian diatas dan dari beberapa pendapat ahli, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja instruktur dalam memberikan kepuasa kepada peserta didik di LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Sumber Daya Manusia**

Kualitas sumber daya manusia sangat berperan penting dalam membangun kinerja perusahaan yang tumbuh secara tradisional atau konvensional. Menurut (Herawati 2018) keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi ditentukan oleh orang-orang yang bekerja didalamnya. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. (Yusran dan Sodik 2018) menyatakan bahwa sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena sumber daya manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan sebuah organisasi.

Peran sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci kesuksesan sebuah organisasi termasuk juga sebuah kursus dan pelatihan LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. Pengembangan sumber daya manusia didasarkan pada konsep sistem SDM berbasis kompetensi yang bertujuan untuk mencapai misi perusahaan tersebut.

Adapun indikator dari sumber daya manusia menurut M. Dawan Raharjo (2010:18) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Intelektual (Pengetahuan)
2. Pendidikan
3. Kemampuan dibidangnya masing-masing
4. Semangat kerja

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut (Ichsan dan Nasution 2022), pelayanan adalah kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari pihak satu ke pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud. (Bastian 2014) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang ditujukan langsung kepada pelanggan yang terdiri dari sikap yang bisa dirasakan langsung orang pelanggan itu sendiri. Contohnya adalah rasa nyaman dan rileks. (Sugiarsih Duki Saputri 2019) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah upaya yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap organisasi ataupun perusahaan. Kualitas pelayanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Adapun indikator dari kualitas pelayanan menurut (Along 2020) adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (Tangibles)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Daya Tanggap ( Responsive)
4. Empati (Empaty)

### **Kinerja Instruktur**

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

(Marjaya dan Pasaribu 2019) menyatakan bahwa kinerja diukur dengan instrument yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum kemudian diterjemahkan kedalam penelitian perilaku secara mendasar.

(Callista 2016) menyebutkan bahwa kinerja yaitu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupu etika.

Adapun indikator dari kinerja instruktur menurut (Afandi 2018) adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas hasil kerja
2. Kualitas hasil kerja
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
4. Disiplin kerja

### **Kepuasan Peserta Didik**

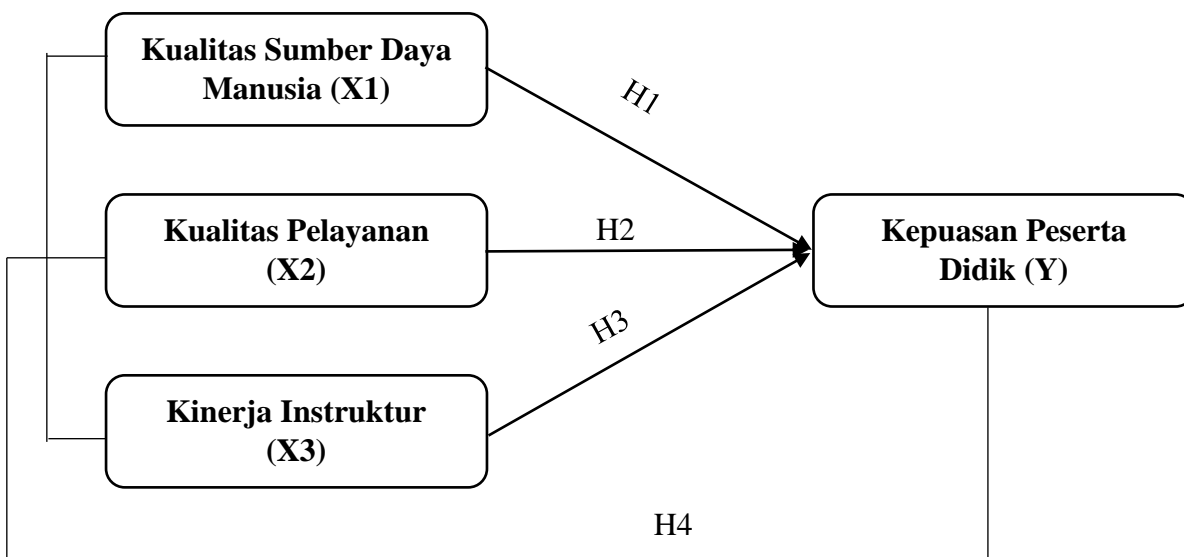
Peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentu mengharapkan ilmu pengetahuan yang sangat dibutuhkan. Tidak hanya peserta didik sebagai pengguna jasa dari sebuah sekolah ataupun sebagainya yang mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan ilmu pendidikannya, namun orang tua peserta didik juga menginginkan hal yang sama dengan peserta didik. Menurut (Puspita, Bambang, dan Wiyono 2013) kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

(Kusumawardhani dan Burhanuddin 2020) berpendapat tentang kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.

Adapun indikator kepuasan peserta didik menurut (Elfachm dan Amida 2016) adalah sebagai berikut :

1. Mutu produk dan layanan
2. Kegiatan penjualan
3. Pelayanan setelah penjualan
4. Nilai-nilai perusahaan

### **KERANGKA KONSEPTUAL**



## **HIPOTESISI**

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian, dan merupakan tanggapan sementara terhadap kalimat tersebut.

**1. H1 : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Diduga Variabel Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (Y) Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER.

**2. H2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Diduga Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (Y) Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER.

**3. H3 : Pengaruh Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Diduga Variabel Pengaruh Kinerja Instruktur (X3) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (Y) Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER.

**4. H4 : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Diduga Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Pengaruh Kinerja Instruktur (X3) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (Y) Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu pengumpulan data melalui data primer. Data primer adalah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Menurut Sugiyono (2016) sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan observasi dan pemberian kuesioner pertanyaan kepada para karyawan PT. Haleyora Power Rantauprapat.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:130) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jika seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka

penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau sensu. Populasi dalam penelitian ini adalah para peserta didik LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER yaitu sebanyak 50 orang.

### Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Menurut Arikunto (2006:112) apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Sampel dari penelitian ini ialah jumlah populasi para peserta didik LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER yaitu sebanyak 50 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### A. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Nilai Sig	Keterangan
Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)	X1.1	0.908	0.334	0,000	Valid
	X1.2	0.835	0.334	0,000	Valid
	X1.3	0.931	0.334	0,000	Valid
	X1.4	0.851	0.334	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0.884	0.334	0,000	Valid
	X2.2	0.806	0.334	0,000	Valid
	X2.3	0.871	0.334	0,000	Valid
	X2.4	0.828	0.334	0,000	Valid
	X2.5	0.787	0.334	0,000	Valid
	X2.6	0.836	0.334	0,000	Valid
Kinerja Instruktur (X3)	X3.1	0.828	0.334	0,000	Valid
	X3.2	0.885	0.334	0,000	Valid
	X3.3	0.849	0.334	0,000	Valid
	X3.4	0.856	0.334	0,000	Valid
	X3.5	0.838	0.334	0,000	Valid
	X3.6	0.793	0.334	0,000	Valid
	X3.7	0.471	0.334	0,000	Valid
Kepuasan Peserta Didik	Y.1	0.894	0.334	0,000	Valid
	Y.2	0.803	0.334	0,000	Valid

(Y)	Y.3	0.877	0.334	0,000	Valid
	Y.4	0.768	0.334	0,000	Valid
	Y.5	0.866	0.334	0,000	Valid
	Y.6	0.710	0.334	0,000	Valid
	Y.7	0.852	0.334	0,000	Valid

*Sumber Olah Data : 2023*

Berdasarkan hasil uji validitas diatas diketahui bahwa semua item pernyataan variabel-variabel menampilkan hasil dari R hitung lebih besar dari R tabel. Dengan demikian item-item pernyataan diatas dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)	0.892	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.913	0,60	Reliabel
Kinerja Instruktur (X3)	0.895	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0.920	0,60	Reliabel

*Sumber Olah Data : 2023*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas diketahui bahwa item-item pernyataan pada variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Instruktur Dan Kepuasan Peserta Didik memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari nilai alpha. Dengan demikian hasil dari uji reliabilitas diatas dinyatakan reliable.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24178663
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.104
Test Statistic		.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133 <sup>c</sup>



- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**Sumber Olah Data : 2023**

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov diatas diketahui bahwa nilai sig sebesar 0,133 lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,05. Dengan demikian hasil uji Kolmogorov Smirnov diatas dinyatakan normal.

**2. Uji Multikolinearitas**

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.089	2.691		-.776	.443		
	Kualitas Sumber Daya Manusia	.458	.223	.140	4.199	.000	.389	2.569
	Kualitas Pelayanan	.643	.146	.536	4.416	.000	.362	2.762
	Kinerja Instruktur	.641	.178	.534	3.611	.001	.245	4.089

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

**Sumber Olah Data : 2023**

Berdasarkan Uji Multikolinearitas diatas diketahui bahwa nilai VIF dari ketiga variabel tersebut lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0.10. Dengan demikian hasil Uji Multikolinearitas diatas dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**3. Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.543	1.893		.815	.421		
	Kualitas Sumber Daya Manusia	-.036	.157	-.064	-.226	.823	.389	2.569
	Kualitas Pelayanan	.115	.102	.330	1.128	.268	.362	2.762
	Kinerja Instruktur	-.075	.125	-.213	-.598	.554	.245	4.089

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Sumber Olah Data : 2023**

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser diatas menunjukkan bahwa nilai sig heteroskedastisitas lebih besar dari nilai sig 0,05. Dengan demikian uji heteroskedastisitas diatas dinyatakan berdistribusi normal.

### C. Uji Hipotesis

#### 1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Y (Uji T)

Tabel 6. Hasil Uji T

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-2.089	2.691		-.776	.443
	Kualitas Sumber Daya Manusia	.458	.223	.240	4.199	.000
	Kualitas Pelayanan	.643	.146	.536	4.416	.000
	Kinerja Instruktur	.641	.178	.534	3.611	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

#### ***Sumber Olah Data : 2023***

Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial atau Uji T dapat dilihat bahwa nilai variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Instruktur sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) memiliki nilai T hitung 4.199 > 2.03 T tabel dengan nilai signifikansi 0.000 > 0.05. Dengan demikian variabel Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai T hitung 4.416 > 2.03 T tabel dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).
3. Variabel Kinerja Instruktur (X3) memiliki nilai T hitung 3.611 > 2.03 T tabel dengan nilai signifikansi 0.001 < 0.05. Dengan demikian variabel Kinerja Instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).

#### 2. Hasil Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	860.672	3	286.891	52.049	.000 <sup>b</sup>
	Residual	170.871	31	5.512		
	Total	1031.543	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

b. Predictors: (Constant), Kualitas Sumber Daya Manusia , Kualitas Pelayanan , Kinerja Instruktur

### ***Sumber Olah Data : 2023***

Berdasarkan hasil uji simultan atau Uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung  $52.049 > 2.67$  F tabel dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Dengan demikian hasil dari Uji F pada variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Instruktur secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan dari hasil uji regresi diatas terdapat hasil dari Uji Regresi Linear Berganda yaitu melalui Uji T atau secara parsial terdapat hasil sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) memiliki nilai T hitung  $4.199 > 2.03$  T tabel dengan nilai signifikansi  $0.000 > 0.05$ . Dengan demikian variabel Kualitas Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).
2. Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai T hitung  $4.416 > 2.03$  T tabel dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).
3. Kinerja Instruktur (X3) memiliki nilai T hitung  $3.611 > 2.03$  T tabel dengan nilai signifikansi  $0.001 < 0.05$ . Dengan demikian variabel Kinerja Instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).

Sedangkan dari hasil Uji Regresi Linear berganda atau dari hasil Uji F atau secara simultan (bersama-sama) terdapat tiga variabel yang Kepuasan Peserta Didik Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. Berdasarkan dari hasil uji F terdapat hasil sebagai berikut:

Uji F diketahui bahwa F hitung  $52.049 > 2.67$  F tabel dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Dengan demikian hasil dari Uji F pada variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Instruktur secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian diatas, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda secara parsial atau Uji T dapat dilihat terdapat hasil sebagai berikut:
  - a. Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. Hal ini terjadi karena T hitung  $<$  T tabel sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak adanya kepuasan dari peserta didik disebabkan oleh kurangnya perhatian para instruktur dalam memberikan pengajaran kepada peserta didik sehingga muncul rasa ketidakpuasan itu sendiri.

- b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. Hal ini terjadi karena  $T_{hitung} > T_{tabel}$  sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas yang diberikan pihak LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER sudah prima dan mendapatkan apresiasi dari para peserta didik.
- c. Variabel Kinerja Instruktur (X3) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. Hal ini terjadi karena  $T_{hitung} > T_{tabel}$  sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa Kinerja para pengajar atau instruktur yang berada dibawah naungan LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER sudah sesuai SOP perusahaan, sehingga berdampak positif terhadap kinerja instruktur tersebut.

Sedangkan dari hasil penelitian secara simultan atau secara bersama-sama dapat dilihat hasil sebagai berikut:

Uji F Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Insentif Kinerja Instruktur secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada LKP. INTERMEDIA TRAINING CENTER. Hal tersebut terjadi karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Bahwa kualitas sumber daya manusia yang baik dan kompeten akan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan, pelayanan yang baik dan optimal sesuai dengan SOP menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan menerima dengan baik pelanggan sedangkan kinerja yang baik dan berpengalaman sangat menunjang keberlangsungan proses tujuan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi, Sistem, Manunggal Satu, dan Muhammad Amhas. 2018. "Jurnal Mirai Management Jurnal Mirai Management." 3(1):136–49.
- Afandi. 2018. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja." *Ekonomi Bisnis* 35–36.
- Along, Antonius. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(01):94–99. doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11.
- Bastian, Danny Alexander. 2014. "Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2(1):1–9.
- Callista, Natasha. 2016. "Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tresnamuda Sejati Cabang Surabaya." *Agora* 4(2):45–50.
- Elfachm, Amin Kuneifi, dan Fatri Amida. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan." *Eduka Jurnal* 1:457–66.
- Herawati, Puri. 2018. "PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto)." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 4(1):958–61. doi: 10.30996/jpap.v4i1.1279.
- Ibrahim, Malik, dan Sitti Marijam Thawil. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):175–82. doi: 10.36226/jrmb.v4i1.251.
- Ichsan, Reza Nurul, dan Lukman Nasution. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4(3):1281–88. doi: 10.34007/jehss.v4i3.629.
- Kusumawardhani, Dwi Ayu, dan Burhanuddin Burhanuddin. 2020. "Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online." *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 3(1):90–101. doi: 10.17977/um027v3i12020p90.
- Marjaya, Indra, dan Fajar Pasaribu. 2019. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2(1):129–47. doi: 10.30596/maneggio.v2i1.3650.
- Puspita, Ruri, Sari Bambang, dan Budi Wiyono. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dan Orangtua Peserta Didik." *Manajemen Pendidikan* 24(2):146–56.
- Rukaya, Jamil Thalib, dan Hasmin Tamsah. 2019. "Pengaruh System dan Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar." *YUME : Journal of Management* 2(2).
- Sugiarsih Duki Saputri, Rini. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10(1):46–53. doi: 10.35814/coverage.v10i1.1232.
- Yusran, Ahmad, dan Sodik. 2018. "Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bni Cabang Utama Kendari." *Jurnal Ilmu Manajemen* 4(3):1–11.