

Jurnal Ilmiah **ZONA MANAJEMEN**

Volume 5, Nomor 3, Desember 2013

- Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPT. Puskesmas Botania Kota Batam
Agus Susilawati
Marihot Manullang
- Pengaruh Operasional Warehouse Dalam Penerimaan Dan Pengeluaran Bahan Baku Di PT. LKD Multi Industri Batam
Agus Syahputra Pandiangan
Chablullah Wibisono
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Departemen GA Di PT. Mini Indah Batam
Dian Sukma Firna Pratama
Diana Titik W
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. I-Style Interior Design Batam
Musarrafaah Wasiru
- Model Pembelajaran Dan Kualitas Pelanggan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Digisi Indonesia
Christin Sidabutar
Sri Langgeng Ratnasari
- Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Loyalitas Golfer Padang Golf Sukajadi Batam
Rahmah Agustina Syahriani
- Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Caltest Engineers Batam
Desi Arsandi
- Produk, Harga, Dan Kualitas Customer Service Sebagai Prediktor Loyalitas Pelanggan Harian Tribun Batam
Elida Nainggolan
- Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja PT. Asia Cocoa Indonesia Batam
Ricky Pratama Putra
- Pengaruh Kebijakan Dividen, Cash Flow, Dan Sales Terhadap Future Earnings Pada Perusahaan Otomotif Dan Komponen Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2006-2012
Wili T Susanti
Nona Jane Onoyl
- Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Penyampaian Laporan Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Semen Tahun 2008-2012
Yessi Agusti Wihany
Bambang Setriawan
- Analisis Sistem Pengendalian Intern Piutang Dagang Pada PT. Adira Quantum Multifinance Batam
Hefriandi Butar Butar
Noila Puspita Dewi
- Pengaruh Dividen, Profitabilitas, Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Kenaikan Harga Saham Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2012
Rifqi Fadillah
M. Wahyudi
- Pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio, Dan Return On Asset Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Food And Beverage Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2008-2012
Neni Lisdayati
Ngaliman
- Pengaruh Manajemen Piutang Dan Manajemen Persediaan Terhadap Profitabilitas PT. Tunas Alam Sehati Tahun 2008-2012
Saweny Siregar
Jemmy Rumengan
- Analisis Laba Komersial Dan Koreksi Fiskal Dalam Menghitung Penghasilan Kena Pajak Pada PT. X Batam
Erwin Syahputra Nainggolan
- Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Dan Leverage Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008-2012
Mutta Kaimudin
- Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Konsumen Lifeboat Pada PT. Destini Marine Safety Batam
Tutik Nurmainsi

DAFTAR ISI

- Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPT. Puskesmas Botania Kota Batam
Agus Susilawati
Marihot Manullang **1- 8**
- Pengaruh Operasional Warehouse Dalam Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Sebagai Prediktor Terhadap Persediaan Bahan Baku Di PT. LKD Multi Industri Batam
Agus Syahputra Pandiangan
Chablullah Wibisono **9- 18**
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Departemen GA Di PT. Mini Indah Batam
Dian Sukma Firna Pratama
Diana Titik W **19- 39**
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. I-Style Interior Design Batam
Musarrafaah Wasiru **40 -48**
- Model Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Digisi Indonesia
Christin Sidabutar
Sri Langgeng Ratnasari **49 - 68**
- Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Loyalitas Golfer Padang Golf Sukajadi Batam
Rahmah Agustina Syahrani **69 - 81**
- Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Caltest Engineers Batam
Desi Arsandi **82 - 90**
- Produk, Harga, Dan Kualitas Customer Service Sebagai Prediktor Loyalitas Pelanggan Harian Tribun Batam
Elida Nainggolan **91- 100**
- Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asia Cocoa Indonesia Batam
Ricky Pratama Putra **101- 112**
- Pengaruh Kebijakan Dividen, Cash Flow, Dan Sales Terhadap Future Earnings Pada Perusahaan Otomotif Dan Komponen Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2006-2012
Wili T Susanti
Nona Jane Onoyi **113- 123**
- Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Penyampaian Laporan Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Semen Tahun 2008-2012
Yessi Agusti Wihany
Bambang Satriawan **124 -134**
- Analisis Sistem Pengendalian Intern Piutang Dagang Pada PT. Adira Quantum Multifinance Batam
Hefriandi Butar Butar
Nolla Puspita Dewi **135 - 148**
- Pengaruh Deviden, Profitabilitas, Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Kenaikan Harga Saham Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2012
Rifqi Fadillah
M. Wahyudi **149 - 161**
- Pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio, Dan Return On Asset Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Food And Beverage Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2008-2012
Neni Lisdayati
Ngaliman **162 - 170**
- Pengaruh Manajemen Piutang Dan Manajemen Persediaan Terhadap Profitabilitas PT. Tunas Alam Sehati Tahun 2008-2012
Saweny Siregar
Jemmy Rumengan **171 - 179**

- Analisis Lab Komersial Dan Koreksi Fiskal Dalam Menghitung Penghasilan Kena Pajak Pada PT. X Batam
Erwin Syahputra Nainggolan **180 -189**
- Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Dan Leverage Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Di Bursa Efek Tahun 2008-2012
Mutia Kaimudin **190 - 201**
- Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Konsumen Lifeboat Pada PT. Destini Marine Safety Batam
Tutik Nurmaini **202 - 209**

JURNAL ILMIAH
“ZONA MANAJEMEN”
Program Magister Sains Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Batam

Jurnal Ilmiah :

“ZONA MANAJEMEN”

Diterbitkan oleh Program Magister Sains
Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Batam sejak Oktober 2009,
ISSN 2087-6998

Alamat Redaksi :

Fakultas Ekonomi
Universitas Batam

Jalan Kampus Abulyatama No. 15
Batam Centre- Batam
Telepon & Fax (0778)7485055,07785054
Home page: <http://www.univ-batam.ac.id>
Email: admin@univ-batam.ac.id

Pelindung :

Rektor Universitas Batam

Penanggungjawab :

Dekan Fakultas Ekonomi UNIBA

Pemimpin Redaksi :

Dr. Hj. Sri Langgeng Ratnasari, S.E., M.M.

Redaksi Ahli :

Prof. Dr. Yunazar Manjang, M.S. (UNAND)
Prof. Dr. Ir. Jemmy R., S.E., M.M (UNIBA)
Prof. Dr. Marihot Manullang, S.E., M.M. (UNSI)
Dr. Ir. H. Chablullah Wibisono, M.M. (UNIBA)
Dr. Ir. Wan Darussalam (UNIBA)
Dr. Dede Ruslan,MS (UNIMED)

Redaksi Pelaksana

Nona Jane Onoyi, S.E., M.M.
Andi M. Lutfi, S.E., M.Si.

Editor :

H. Ngaliman, S.E., M.Si.
Bambang Satriawan, S.E., M.Si.

Sekretariat:

Sri Yanti, S.E., M.Si.
Nolla Puspita Dewi, S.E., M.Ak.

MODEL PEMBELAJARAN DAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. DIGISI INDONESIA

Christin Sidabutar

Sri Langgeng Ratnasari

Fakultas Ekonomi Universitas Batam

E-mail: tethd3s_86@yahoo.co.id

ABSTRACT

This research objective is to find out the significance correlation of learning model and quality of service to the trainee satisfaction. Trainee satisfaction as a dependent variable on this research and the independent variable are learning model and quality of service. The hypothesis proposes is divided into one major hypothesis that is the significance correlation between learning model and quality of service with the trainee satisfaction. Two minor hypothesis proposed in the study are the significance correlation between learning model with trainee satisfaction and the significance correlation between quality of service with trainee satisfaction. The samples of this research are a hundred trainee of PT. DiGiSi Indonesia, acquired by random sampling technique. Data is collected through questionnaire method and analyzed by regression method.

Keywords: Learning Model, Quality Service, Trainee Satisfaction

PENDAHULUAN

Persaingan bebas dan ketat di dunia industri hingga pendidikan, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT), peningkatan pengetahuan konsumen dan karyawan perusahaan, mendorong pelaku usaha yang memproduksi barang ataupun jasa mulai memperhitungkan faktor-faktor yang mampu meningkatkan kualitas maupun kuantitas produksi untuk meningkatkan perolehan pendapatan/keuntungan, kepuasan layanan bagi konsumen, serta peningkatan kesejahteraan karyawan. Globalisasi (persaingan global) menuntut banyak perbaikan, jaminan kualitas layanan, kemampuan pengelolaan, agar menimbulkan kepercayaan publik terhadap produk (barang dan jasa) serta komitmen yang ditawarkan.

Seiring dengan hal tersebut, PT. DiGiSi INDONESIA hadir sebagai perusahaan penyedia jasa pelatihan baik dengan sistem pelatihan publik ataupun *inhouse* yang disesuaikan dengan kebutuhan individu ataupun perusahaan yang sedang membutuhkan pelatihan keahlian untuk perorangan maupun manajemen perusahaan. Sistem pelatihan publik disini artinya pelatihan yang diadakan di pusat pelatihan PT. DiGiSi Indonesia dimana peserta berasal dari kalangan pribadi atau umum ataupun kelompok organisasi. Sedangkan sistem pelatihan *inhouse* adalah pelatihan yang pelaksanaannya diadakan di perusahaan tertentu atas permintaan dari perusahaan tersebut.

Dalam penyampaian materi pelatihan, hal yang sangat penting untuk diperhatikan adalah model pembelajaran yang digunakan. Winataputra dalam Sugiyanto (2008: 7) menjabarkan bahwa model pembelajaran merupakan kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan suatu pengalaman belajar untuk mencapai tujuan dan berfungsi sebagai pedoman bagi para perancang pembelajaran dan pengajar dalam membuat rencana dan melakukan kegiatan pembelajaran. Untuk itu dalam menjalankan usahanya, PT. DiGiSi Indonesia sangat memperhatikan bagaimana persiapan dan penyusunan model pembelajaran dilakukan sedemikian rupa sehingga proses penyampaian pelajaran pada pelaksanaan pelatihan berjalan dengan baik dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Model pembelajaran disini menyangkut hal-hal mulai dari pengalaman dan kemampuan pelatih, penyusunan dan pemilihan materi pelatihan sampai kepada strategi penyampaian yang dipilih untuk menyampaikan materi kepada peserta pelatihan. Materi pelatihan yang dimaksud mengandung unsur teori dan praktek.

Selain model pembelajaran, kualitas pelayanan adalah hal yang sangat diperhatikan perusahaan. PT. DiGiSi Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Seperti perusahaan-perusahaan jasa pada umumnya, PT. DiGiSi Indonesia menyadari bahwa untuk tetap bertahan dan menjadi sebuah perusahaan yang maju, kualitas pelayanan adalah ujung tombaknya. Nasution (2004: 41) menyatakan, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang dimaksud berorientasi kepada pelanggan dan terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar, dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yang lebih sulit diukur tingkatannya karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan seperti rasa nyaman, rileks dan kepercayaan.

Sebagai muara dari kedua unsur seperti yang sudah dijabarkan diatas yaitu model pembelajaran dan kualitas pelayanan, sebuah perusahaan jasa tentu saja memiliki tujuan akhir yakni tercapainya kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan dikatakan puas ketika setelah pelanggan tersebut menerima layanan dari perusahaan, dia mendapatkan hasil yang diharapkan atau bahkan lebih dari yang pernah diharapkan sebelum suatu pelayanan diterima. Kotler dalam Rangkuti (2003: 32) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Pada PT. DiGiSi Indonesia, pelanggan yang dimaksud adalah peserta pelatihan. Bisa dikatakan kepuasan peserta pelatihan adalah ketika harapan yang dibentuk sebelum mengikuti pelatihan diperoleh dengan baik setelah pelatihan selesai dilaksanakan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “MODEL PEMBELAJARAN DAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSAT PELATIHAN PT. DiGiSi INDONESIA” Dari penjabaran latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Model pembelajaran yang baik khususnya bagi pekerja dan profesional masih belum seutuhnya dilaksanakan. Hal ini dilihat dari beberapa komplain dari

peserta bahwa materi yang disampaikan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga tidak secara optimal bisa diterapkan dalam bidang kerjanya.

2. Pelayanan yang berorientasi pelanggan belum maksimal, sehingga masih ditemukan ketidakpuasan dari peserta pelatihan.
3. Keterbatasan ruang dan waktu dalam pembelajaran sehingga pembelajaran menjadi tidak efektif dan efisien.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah model pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan pada pusat pelatihan PT. DiGiSi Indonesia?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan pada pusat pelatihan PT. DiGiSi Indonesia?
3. Apakah model pembelajaran dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan pada pusat pelatihan PT. DiGiSi Indonesia?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh model pembelajaran terhadap kepuasan peserta pelatihan pada pusat pelatihan PT. DiGiSi Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan pada pusat pelatihan PT. DiGiSi Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh model pembelajaran dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan pada pusat pelatihan PT. DiGiSi Indonesia

MATERI DAN METODE

Pengertian Model Pembelajaran

Suprijono (2011: 45) mengartikan model sebagai bentuk representasi akurat sebagai proses aktual yang memungkinkan seseorang atau sekelompok orang mencoba bertindak berdasarkan model itu. Pengertian menurut Sagala (2005: 175) sebagaimana dikutip oleh Indrawati dan Setiawan (2009: 27), mengemukakan bahwa model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar peserta didik untuk mencapai tujuan belajar tertentu dan berfungsi sebagai pedoman bagi perancang pembelajaran dan guru dalam merencanakan dan melaksanakan aktivitas belajar mengajar. Model pembelajaran ialah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas maupun tutorial (Suprijono, 2011: 46). Dari beberapa pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang digunakan sebagai pedoman dalam pembelajaran untuk mencapai tujuan tertentu.

Model-model tersebut yang sekaligus sebagai indikator variabel dalam penelitian ini antara lain :

1. Model Pembelajaran Kontekstual

Model pembelajaran kontekstual merupakan konsep belajar yang mendorong seorang pengajar untuk menghubungkan antara materi yang diajarkan dengan situasi dunia nyata peserta didik. Pembelajaran ini juga mendorong peserta didik membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dan penerapannya dalam kehidupan mereka sehari-hari. Pengetahuan dan keterampilan diperoleh dari usaha peserta didik mengkonstruksi sendiri pengetahuan dan keterampilan baru ketika mereka belajar.

2. Model Pembelajaran Kooperatif
Model pembelajaran kooperatif merupakan pendekatan pembelajaran yang berfokus pada penggunaan kelompok kecil peserta didik untuk bekerjasama dalam memaksimalkan kondisi belajar untuk mencapai tujuan belajar.
3. Model Pembelajaran Kuantum
Menurut Ngilimun (2012: 68) model pembelajaran kuantum merupakan sebuah falsafah dan metodologi pembelajaran yang umum yang dapat diterapkan baik di dalam lingkungan bisnis, lingkungan rumah, lingkungan perusahaan maupun di dalam lingkungan sekolah (pengajaran).
4. Model Pembelajaran Terpadu
Model pembelajaran terpadu merupakan pembelajaran yang memungkinkan peserta ajar baik secara individual maupun kelompok aktif mencari, menggali dan menemukan konsep serta prinsip secara holistik. Pembelajaran ini merupakan model yang mencoba memadukan beberapa pokok bahasan.
5. Model Pembelajaran Berbasis Masalah (*Problem Based Learning* – PBL)
Model pembelajaran berbasis masalah merupakan pembelajaran yang mengambil psikologi kognitif sebagai dukungan teoritisnya. Fokusnya tidak banyak pada apa yang sedang dikerjakan tetapi pada apa yang dipikirkan peserta ajar selama mereka mengerjakannya. Pengajar memfungsikan diri sebagai pembimbing dan fasilitator sehingga peserta ajar dapat belajar untuk berpikir dan menyelesaikan masalahnya sendiri.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa menurut ISO 9000 adalah :”*Degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirement*” artinya derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inherent dalam memenuhi persyaratan. Jadi kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Lupioadi, 2006). Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dan mutu dalam industri pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Lupioadi (2006) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua peserta pelatihan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para staf perusahaan menumbuhkan rasa percaya para peserta. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas

- (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
4. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik Contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi pengajaran/pelatihan yang digunakan serta penampilan stafnya.
 5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dimana suatu perusahaan maupun diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi peserta.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Suprpto, 2006: 233). Kepuasan konsumen terjadi karena perusahaan memfokuskan perusahaan pada pelayanan dan kualitas yang diberikan. Kepuasan konsumen memberikan keuntungan diantaranya adalah bentuk kesetiaan konsumen dan citra perusahaan.

Menurut Schnaars (2007: 67), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Tjipto (2007: 243) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Day (dalam Tse dan Wilton, 2007: 45) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver (dalam Engel, *et al.* 2006).

Populasi Penelitian

Menurut Akdon dan Hadi (2004: 96) populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2005: 55), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditentukan kesimpulannya. Jadi populasi adalah keseluruhan objek atau subjek dalam suatu unit tempat yang dimana unit tempat tersebut ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya.

Populasi yang dimaksud adalah seluruh peserta yang telah mengikuti pelatihan pada PT. DiGiSi Indonesia selama semester pertama tahun 2013 yakni mulai bulan Januari sampai dengan Juni 2013. Berikut ini adalah tabel jumlah peserta periode Januari sampai dengan Juni 2013.

**Tabel 1 Jumlah Peserta Training pada PT. DiGiSi Indonesia
Periode Januari – Juni 2013**

No	Bulan	Jumlah Peserta
1	Januari	56
2	Februari	99
3	Maret	74
4	April	41
5	Mei	13
6	Juni	22
Total		305 peserta

Sampel Penelitian

Pada penelitian ini, sampel penelitian yang diambil adalah dengan mengambil sampel peluang (*probability sampling*) dengan jenis sampel acak (*simple random sampling*). Seperti yang diungkapkan Sugiyono (2005: 57-58), yang dimaksud dengan *Probability Sampling* adalah teknik *sampling* yang memberi peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *simple random sampling* adalah pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut dan dilakukan bila populasi dianggap homogen. Pada penelitian ini, teknik *simple random sampling* yang peneliti lakukan adalah dengan menuliskan nomor-nomor sertifikat masing-masing pada kertas kecil, menggulung kertas tersebut dan secara acak memilih 100 nomor sertifikat untuk kemudian dipilih sebagai responden penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah daftar pertanyaan/kuisisioner dan observasi. Pada metode ini, peneliti dapat memperoleh keterangan dari hasil jawaban responden pada lembar pertanyaan yang telah dibuat sesuai dengan tujuan penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati dan mempelajari data-data yang berhubungan dengan kepentingan penelitian yang telah terkumpul atau terdapat pada area penelitian.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Anwar, 2003: 43). Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner adalah berdasarkan Rumus *Koefisien Product Moment Pearson*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)} \cdot \sqrt{(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

rx_y : koefisien *Korelasi Product Moment*

X : nilai dari item (pertanyaan)

Y : nilai dari total item

N : banyaknya responden atau sampel penelitian
(Azwar 2003: 19)

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 16. Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment*. Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

- Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid
- Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2003: 4). Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.

Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan Rumus Koefisien *Cronbach Alpha* (Azwar, 2003: 75) :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - r)r}$$

Dimana :

- α : Koefisien *Cronbach Alpha*
- K : Jumlah item valid
- r : Rerata korelasi antar item
- 1 : Konstanta

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini akan digunakan nilai 0.6 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.6 .

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif), dimana dalam analisis tersebut menggunakan paket program SPSS. Analisis data dilakukan dengan bantuan Metode Regresi Linear Berganda, yaitu suatu analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang dimaksud yaitu, variabel bebas: model pembelajaran, kualitas pelayanan sebagai prediktor terhadap kepuasan peserta pelatihan (variabel terikat).

Persamaan umum analisis regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan peserta pelatihan
- X₁ = Model pembelajaran
- X₂ = Kualitas pelayanan
- a = Konstanta
- b₁, b₂ = Koefisien regresi
- e = Variabel pengganggu

Koefisien Determinasi

Kemampuan variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel tidak bebas yang diukur dengan besarnya koefisien determinasi.

$$\text{Rumus: } R^2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

$$\begin{aligned} R^2 &= \text{Koefisien determinasi} \\ r &= \text{Korelasi parsial} \end{aligned}$$

R^2 mengukur besarnya jumlah reduksi dalam variabel dependen yang diperoleh dari penggunaan variabel bebas. R^2 mempunyai nilai antara 0 sampai 1 dengan nilai R^2 yang tinggi berkisar antara 0,7 sampai 1.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pengujian secara parsial (Uji t). Pengujian secara parsial (uji t) adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi langkah-langkah variabel dependen (Y).

Pengujian Hipotesisnya

- H_0 : $b_1, b_2 = 0$, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bebas x (model pembelajaran dan kualitas pelayanan) secara parsial terhadap variabel terikat y (kepuasan peserta pelatihan)
- H_a : $b_1, b_2 \neq 0$, yang berarti ada pengaruh yang signifikan variabel bebas x (model pembelajaran dan kualitas pelayanan) secara parsial terhadap variabel terikat y (kepuasan peserta pelatihan)

HASIL DAN DISKUSI

Data Responden

Gambaran umum karakteristik responden berdasarkan kuesioner tersebut yang merupakan peserta pelatihan pada PT. DiGiSi Indonesia dapat dilihat dari uraian berikut ini :

1. Jenis Kelamin

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wanita	18	18.0	18.0	18.0
Pria	82	82.0	82.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data diatas dapat dilihat bahwa frekuensi responden Wanita adalah sebanyak 18 peserta (18%) dan frekuensi responden Pria adalah sebanyak 82 peserta (82%).

2. Usia

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 45 Tahun	3	3.0	3.0	3.0
36-45 Tahun	22	22.0	22.0	25.0
26-35 Tahun	53	53.0	53.0	78.0
< 25 Tahun	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data diatas dapat dilihat bahwa frekuensi responden berusia diatas 45 tahun sebanyak 3 peserta (3%), frekuensi responden berusia diantara 36 – 45 tahun

sebanyak 22 peserta (22%), frekuensi responden berusia diantara 26 – 35 sebanyak 53 peserta (53%) dan frekuensi responden dibawah 25 tahun sebanyak 22 peserta (22%).

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S2	7	7.0	7.0	7.0
	S1	24	24.0	24.0	31.0
	Diploma (I/II/III)	51	51.0	51.0	82.0
	SMA/Sederajat	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari data diatas dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 7 peserta (7%), responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 24 peserta (24%), responden dengan pendidikan terakhir Diploma (I/II/III) sebanyak 51 peserta (51%) dan responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat adalah sebanyak 18 peserta (18%)

4. Tempat Tinggal

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	4	4.0	4.0	4.0
	Punggur	7	7.0	7.0	11.0
	Nongsa	15	15.0	15.0	26.0
	Tiban/Sekupang	25	25.0	25.0	51.0
	Batu Aji	27	27.0	27.0	78.0
	Nagoya/Jodoh	11	11.0	11.0	89.0
	Batam Center	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari data diatas dapat dilihat bahwa responden yang tinggal didaerah Punggur adalah sebanyak 7 peserta (7%), tinggal didaerah Nongsa sebanyak 15 peserta (15%), responden yang tinggal didaerah Tiban/Sekupang sebanyak 25 peserta (25%), responden yang tinggal didaerah Batu Aji sebanyak 27 peserta (27%), responden yang tinggal didaerah Nagoya/Jodoh sebanyak 11 peserta (11%), responden yang tinggal didaerah Batam Center adalah sebanyak 11 peserta (11%) dan responden yang tinggal diluar dari daerah yang sudah disebutkan adalah sebanyak 4 peserta (4%).

5. Perusahaan Tempat Bekerja

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Kerja Perusaha:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lainnya	5	5.0	5.0	5.0
Offshore	18	18.0	18.0	23.0
Oil & Gas	25	25.0	25.0	48.0
Manufaktur	29	29.0	29.0	77.0
Pelayanan Publik	15	15.0	15.0	92.0
Jasa	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang bekerja diperusahaan yang bergerak dibidang Offshore adalah sebanyak 18 peserta (18%), responden yang bekerja diperusahaan yang bergerak dibidang Oil & Gas adalah sebanyak 25 peserta (25%), responden yang bekerja diperusahaan yang bergerak dibidang Manufaktur adalah sebanyak 29 peserta (29%), responden yang bekerja diperusahaan yang bergerak dibidang Pelayanan Publik adalah sebanyak 15 peserta (15%), responden yang bekerja diperusahaan yang bergerak dibidang Jasa adalah sebanyak 8 peserta (8%) dan responden yang bekerja diperusahaan yang bergerak diluar bidang kerja yang telah disebutkan adalah sebanyak 5 peserta (5%).

6. Frekuensi Mengikuti Pelatihan

**Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengikuti Pelatihan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	45	45.0	45.0	45.0
2 kali	36	36.0	36.0	81.0
3 kali	14	14.0	14.0	95.0
4 kali	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data diatas dapat dilihat bahwa responden yang sudah mengikuti pelatihan sebanyak satu kali adalah 45 peserta (45%), responden yang sudah mengikuti pelatihan sebanyak dua kali adalah 36 peserta (36%), responden yang sudah mengikuti pelatihan sebanyak tiga kali adalah 14 peserta (14%) dan responden yang sudah mengikuti pelatihan sebanyak 4 kali adalah 5 peserta (5%).

7. Sumber Informasi Tentang PT. DiGiSi Indonesia

Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tentang PT. DiGiSi Indonesia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Keluarga	5	5.0	5.0	5.0
Teman/Relasi	25	25.0	25.0	30.0
Koran	28	28.0	28.0	58.0
Brosur	20	20.0	20.0	78.0
Internet	16	16.0	16.0	94.0
Lainnya	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data diatas dapat dilihat bahwa responden yang mendapatkan informasi tentang PT. DiGiSi Indonesia dari Keluarga adalah sebanyak lima peserta (5%), responden yang mendapatkan informasi dari Teman atau Relasi adalah sebanyak 25 peserta (25%), responden yang mendapatkan informasi dari Koran adalah sebanyak 28 peserta (28%), responden yang mendapatkan informasi dari Brosur yang disebar oleh PT. DiGiSi Indonesia adalah sebanyak 20 peserta (20%), responden yang mendapatkan informasi dari media Internet adalah sebanyak 16 peserta (16%) dan responden yang mendapatkan informasi tentang PT. DiGiSi Indonesia dari sumber atau media selain daripada sumber yang telah disebutkan adalah sebanyak enam peserta (6%).

Pengolahan Data

Jawaban kuesioner dari 100 responden terhadap indikator-indikator pada variabel X1 dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 9 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Model Pembelajaran (X1)

No	STB [1]		TB [2]		N [3]		B [4]		SB [5]		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1.1	0	0	2	2	13	13	58	58	27	27	100	100
P1.2	0	0	2	2	19	19	64	64	15	15	100	100
P1.3	0	0	16	16	56	56	28	28	0	0	100	100
P1.4	0	0	1	1	20	20	55	55	24	24	100	100
P1.5	0	0	0	0	23	23	56	56	21	21	100	100
P1.6	0	0	2	2	43	43	54	54	1	1	100	100
P1.7	0	0	5	5	40	40	52	52	3	3	100	100

Dari data diatas dapat dilihat bahwa :

1. Pada pernyataan bagian pertama nomor 1, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 2 responden atau 2% menjawab Tidak baik, sebanyak 13 responden atau 13% menjawab Netral, sebanyak 58 responden atau 58% menjawab Baik dan sebanyak 27 responden atau 27% menjawab Sangat Baik.
2. Pada pernyataan bagian pertama nomor 2, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 2 responden atau 2% menjawab Tidak baik, sebanyak 19 responden atau 19% menjawab Netral, sebanyak 64

responden atau 64% menjawab Baik dan sebanyak 15 responden atau 15% menjawab Sangat Baik.

3. Pada pernyataan bagian pertama nomor 3, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 16 responden atau 16% menjawab Tidak baik, sebanyak 56 responden atau 56% menjawab Netral, sebanyak 28 responden atau 28% menjawab Baik dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Baik.
4. Pada pernyataan bagian pertama nomor 4, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 1 responden atau 1% menjawab Tidak baik, sebanyak 20 responden atau 20% menjawab Netral, sebanyak 55 responden atau 55% menjawab Baik dan sebanyak 24 responden atau 24% menjawab Sangat Baik.
5. Pada pernyataan bagian pertama nomor 5, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik atau Tidak baik, sebanyak 23 responden atau 23% menjawab Netral, sebanyak 56 responden atau 56% menjawab Baik dan sebanyak 21 responden atau 21% menjawab Sangat Baik.
6. Pada pernyataan bagian pertama nomor 6, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 2 responden atau 2% menjawab Tidak baik, sebanyak 43 responden atau 43% menjawab Netral, sebanyak 54 responden atau 54% menjawab Baik dan sebanyak 1 responden atau 1% menjawab Sangat Baik.
7. Pada pernyataan bagian pertama nomor 7, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 5 responden atau 5% menjawab Tidak baik, sebanyak 40 responden atau 40% menjawab Netral, sebanyak 52 responden atau 52% menjawab Baik dan sebanyak 3 responden atau 3% menjawab Sangat Baik.

Jawaban kuesioner dari 100 responden terhadap indikator-indikator pada variabel X2 dapat dilihat pada Table di bawah ini:

Tabel 10 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)

No	STB [1]		TB [2]		N [3]		B [4]		SB [5]		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P2.1	0	0	0	0	1	1	69	69	30	30	100	100
P2.2	0	0	0	0	9	9	53	53	38	38	100	100
P2.3	0	0	0	0	23	23	55	55	22	22	100	100
P2.4	0	0	0	0	23	23	59	59	18	18	100	100
P2.5	0	0	0	0	8	8	55	55	37	37	100	100
P2.6	0	0	0	0	31	31	56	56	13	13	100	100
P2.7	0	0	0	0	10	10	50	50	40	40	100	100
P2.8	0	0	0	0	7	7	61	61	32	32	100	100
P2.9	0	0	0	0	34	34	54	54	12	12	100	100
P2.10	0	0	0	0	17	17	50	50	33	33	100	100
P2.11	0	0	0	0	4	4	60	60	36	36	100	100
P2.12	0	0	0	0	14	14	65	65	21	21	100	100
P2.13	0	0	0	0	27	27	56	56	17	17	100	100
P2.14	0	0	0	0	53	53	46	46	1	1	100	100
P2.15	0	0	9	9	68	68	22	22	1	1	100	100

P2.16	0	0	18	18	74	74	8	8	0	0	100	100
P2.17	0	0	0	0	43	43	57	57	0	0	100	100
P2.18	0	0	0	0	34	34	57	57	9	9	100	100
P2.19	0	0	0	0	47	47	52	52	1	1	100	100
P2.20	0	0	24	24	55	55	21	21	0	0	100	100

Dari data diatas dapat dilihat bahwa:

1. Pada pernyataan bagian dua nomor 1, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 1 responden atau 1% menjawab Netral, sebanyak 69 responden atau 69% menjawab Baik dan sebanyak 30 responden atau 30% menjawab Sangat Baik.
2. Pada pernyataan bagian dua nomor 2, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 9 responden atau 9% menjawab Netral, sebanyak 53 responden atau 53% menjawab Baik dan sebanyak 38 responden atau 38% menjawab Sangat Baik.
3. Pada pernyataan bagian dua nomor 3, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 23 responden atau 23% menjawab Netral, sebanyak 55 responden atau 55% menjawab Baik dan sebanyak 22 responden atau 22% menjawab Sangat Baik.
4. Pada pernyataan bagian dua nomor 4, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 23 responden atau 23% menjawab Netral, sebanyak 59 responden atau 59% menjawab Baik dan sebanyak 18 responden atau 18% menjawab Sangat Baik.
5. Pada pernyataan bagian dua nomor 5, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 8 responden atau 8% menjawab Netral, sebanyak 55 responden atau 55% menjawab Baik dan sebanyak 37 responden atau 37% menjawab Sangat Baik.
6. Pada pernyataan bagian dua nomor 6, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 31 responden atau 31% menjawab Netral, sebanyak 56 responden atau 56% menjawab Baik dan sebanyak 13 responden atau 13% menjawab Sangat Baik.
7. Pada pernyataan bagian dua nomor 7, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 10 responden atau 10% menjawab Netral, sebanyak 50 responden atau 50% menjawab Baik dan sebanyak 40 responden atau 40% menjawab Sangat Baik.
8. Pada pernyataan bagian dua nomor 8, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 7 responden atau 7% menjawab Netral, sebanyak 61 responden atau 61% menjawab Baik dan sebanyak 32 responden atau 32% menjawab Sangat Baik.
9. Pada pernyataan bagian dua nomor 9, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 34 responden atau 34% menjawab Netral, sebanyak 54 responden atau 54% menjawab Baik dan sebanyak 12 responden atau 12% menjawab Sangat Baik.
10. Pada pernyataan bagian dua nomor 10, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 17 responden atau 17% menjawab Netral, sebanyak 50 responden atau 50% menjawab Baik dan sebanyak 33 responden atau 33% menjawab Sangat Baik.

11. Pada pernyataan bagian dua nomor 11, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 4 responden atau 4% menjawab Netral, sebanyak 60 responden atau 60% menjawab Baik dan sebanyak 36 responden atau 36% menjawab Sangat Baik.
12. Pada pernyataan bagian dua nomor 12, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 14 responden atau 14% menjawab Netral, sebanyak 65 responden atau 65% menjawab Baik dan sebanyak 21 responden atau 21% menjawab Sangat Baik.
13. Pada pernyataan bagian dua nomor 13, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 27 responden atau 27% menjawab Netral, sebanyak 56 responden atau 56% menjawab Baik dan sebanyak 17 responden atau 17% menjawab Sangat Baik.
14. Pada pernyataan bagian dua nomor 11, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 53 responden atau 53% menjawab Netral, sebanyak 46 responden atau 46% menjawab Baik dan sebanyak 1 responden atau 1% menjawab Sangat Baik.
15. Pada pernyataan bagian dua nomor 15, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 9 responden atau 9% menjawab Tidak Baik, sebanyak 68 responden atau 68% menjawab Netral, sebanyak 22 responden atau 22% menjawab Baik dan sebanyak 1 responden atau 1% menjawab Sangat Baik.
16. Pada pernyataan bagian dua nomor 16, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 18 responden atau 18% menjawab Tidak Baik, sebanyak 74 responden atau 74% menjawab Netral, sebanyak 8 responden atau 8% menjawab Baik dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Baik.
17. Pada pernyataan bagian dua nomor 17, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 43 responden atau 43% menjawab Netral, sebanyak 57 responden atau 57% menjawab Baik dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Baik.
18. Pada pernyataan bagian dua nomor 18, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 34 responden atau 34% menjawab Netral, sebanyak 57 responden atau 57% menjawab Baik dan sebanyak 9 responden atau 9% menjawab Sangat Baik.
19. Pada pernyataan bagian dua nomor 19, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik ataupun Tidak Baik, sebanyak 47 responden atau 47% menjawab Netral, sebanyak 52 responden atau 52% menjawab Baik dan sebanyak 1 responden atau 1% menjawab Sangat Baik.
20. Pada pernyataan bagian dua nomor 1, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, sebanyak 24 responden atau 24% menjawab Tidak Baik, sebanyak 55 responden atau 55% menjawab Netral, sebanyak 21 responden atau 21% menjawab Baik dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Baik.

Untuk jawaban responden dari kuesioner terhadap indikator-indikator kepuasan peserta pelatihan (variabel Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan

No Pernyataan	STB [1]		TB [2]		N [3]		B [4]		SB [5]		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P3.1	0	0	0	0	0	0	34	34	66	66	100	100
P3.2	0	0	0	0	17	17	80	80	3	3	100	100
P3.3	0	0	0	0	12	12	63	63	25	25	100	100
P3.4	0	0	0	0	6	6	41	41	53	53	100	100

Dari data diatas dapat dilihat bahwa:

1. Pada pernyataan bagian tiga nomor 1, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik, Tidak Baik ataupun Netral, sebanyak 34 responden atau 35% menjawab Baik, dan sebanyak 66 responden atau 66% menjawab Sangat Baik.
2. Pada pernyataan bagian tiga nomor 2, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik, sebanyak 17 responden atau 17% menjawab Netral, sebanyak 80 responden atau 80% menjawab Baik, dan sebanyak 3 responden atau 3% menjawab Sangat Baik.
3. Pada pernyataan bagian tiga nomor 3, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik, sebanyak 12 responden atau 12% menjawab Netral, sebanyak 63 responden atau 63% menjawab Baik, dan sebanyak 25 responden atau 25% menjawab Sangat Baik.
4. Pada pernyataan bagian tiga nomor 4, tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik, sebanyak 6 responden atau 6% menjawab Netral, sebanyak 41 responden atau 41% menjawab Baik, dan sebanyak 53 responden atau 53% menjawab Sangat Baik.

Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur mengukur suatu data yang akan diukur dalam sebuah penelitian secara tepat. Pengukuran dengan menggunakan program SPSS akan menunjukkan hasil validitas dengan membandingkan probabilitas r hasil (hitung) dengan r tabel. Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan kelayakan setiap butir pernyataan dalam kuesioner untuk mendefinisikan suatu variabel. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap setiap pernyataan yang telah didistribusikan terhadap 100 responden dengan signifikan 5% dapat dilihat di Tabel berikut:

Tabel 12 Hasil Uji Validitas Variabel

No Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
P1.1	0,197	0,290	valid
P1.2	0,197	0,322	valid
P1.3	0,197	0,279	valid
P1.4	0,197	0,202	valid
P1.5	0,197	0,332	Valid
P1.6	0,197	0,320	Valid
P1.7	0,197	1,000	Valid
P2.1	0,197	0,278	Valid

P2.2	0,197	0,165	tidak valid
P2.3	0,197	0,400	Valid
P2.4	0,197	0,113	tidak valid
P2.5	0,197	0,169	tidak valid
P2.6	0,197	0,361	Valid
P2.7	0,197	0,277	Valid
P2.8	0,197	0,202	Valid
P2.9	0,197	0,171	tidak valid
P2.10	0,197	0,379	Valid
P2.11	0,197	0,218	Valid
P2.12	0,197	0,259	Valid
P2.13	0,197	0,243	Valid
P2.14	0,197	0,329	Valid
P2.15	0,197	0,403	Valid
P2.16	0,197	0,469	Valid
P2.17	0,197	0,353	Valid
P2.18	0,197	0,351	Valid
P2.19	0,197	0,306	Valid
P2.20	0,197	1,000	Valid
P3.1	0,197	0,590	Valid
P3.2	0,197	0,488	Valid
P3.3	0,197	0,274	Valid
P3.4	0,197	1,000	Valid

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa ada 4 (empat) butir pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan bagian dua nomor 2, 4, 5 dan 9. Penelitian bisa tetap dilanjutkan dengan tidak menyertakan butir pernyataan yang tidak valid tersebut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dapat dipercaya. Hasil penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Reliabilitas kuesioner pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil *print out* pengolahan data dengan SPSS berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	7

Gambar 1 Uji Reliabilitas Variabel X1

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel Model Pembelajaran (X1) memperlihatkan bahwa variabel X1 reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	16

Gambar 2 Uji Reliabilitas Variabel X2

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X2) memperlihatkan bahwa variabel X2 reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	4

Gambar 3 Uji Reliabilitas Variabel Y

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel Kepuasan Peserta Pelatihan (Y) memperlihatkan bahwa variabel Y reliabel. Jadi secara keseluruhan, penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan menggunakan program SPSS 16 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.331	2.151		6.663	.000
	Metode Pembelajaran	.134	.056	.238	2.371	.020
	Kualitas Pelayanan	-.011	.023	-.049	-.487	.627

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data primer yang diolah, 2013.

Berdasarkan data diatas maka model persamaan regresinya adalah:

$$Y = 14.331 + 0.134X_1 + (-0.011)X_2 + e$$

Dimana : Y = Kepuasan Peserta Pelatihan

X₁ = Model Pembelajaran

X₂ = Kualitas Pelayanan

e = error

Persamaan diatas menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel model pembelajaran sebesar 1% maka kepuasan peserta akan meningkat sebesar 0.134 satuan dengan asumsi variabel lain konstan dan setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1% maka kepuasan peserta akan menurun sebesar 0.011 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Standar error sebesar 2.151 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 2.151 satuan.

Koefisien Determinasi

Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *r square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dalam Tabel berikut ini:

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.234 ^a	.055	.035	1.539

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Metode Pembelajaran

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa nilai R Square 0.055 artinya variabel Model pembelajaran dan Kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan peserta pelatihan pada PT. DiGiSi Indonesia sebesar 5.5% sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain selain model pembelajaran dan kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode Parsial (Uji t). Pengujian digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi dependen. Hipotesisnya adalah:

- HO : B = 0 : Secara parsial variabel bebas (model pembelajaran dan kualitas pelayanan) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan.
- H1 : B ≠ 0 : Secara parsial variabel bebas model pembelajaran mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan.
- H2 : B ≠ 0 : Secara parsial variabel bebas kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Tabel 14 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.331	2.151		6.663	.000
	Metode Pembelajaran	.134	.056	.238	2.371	.020
	Kualitas Pelayanan	-.011	.023	-.049	-.487	.627

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai probabilitas t (sig) adalah untuk model pembelajaran sebesar 0.020 yang berarti model pembelajaran mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan (sig. 0.001< α 0.05) dan kualitas pelayanan sebesar 0.627 artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (sig. 0.001< α 0.05). Jadi bisa disimpulkan bahwa HO dan H2 ditolak dan ada pengaruh signifikan antara model pembelajaran secara persial terhadap kepuasan peserta pelatihan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap 100 responden diketahui bahwa responden yang sudah mengikuti pelatihan di PT. DiGiSi Indonesia

sebanyak satu kali adalah 45 peserta (45%), responden yang sudah mengikuti pelatihan sebanyak dua kali adalah 36 peserta (36%), responden yang sudah mengikuti pelatihan sebanyak tiga kali adalah 14 peserta (14%) dan responden yang sudah mengikuti pelatihan sebanyak 4 kali adalah 5 peserta (5%).

Berdasarkan hasil uji validitas pada instrumen penelitian diketahui bahwa terdapat 4 butir pernyataan dari 31 pernyataan yang diberikan (12.9%) yang tidak valid sehingga keempat butir pernyataan tersebut tidak disertakan pada proses penelitian selanjutnya.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diketahui bahwa 100% item pernyataan adalah reliabel atau dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel model pembelajaran sebesar 1% maka kepuasan peserta akan meningkat sebesar 0.134 satuan dengan asumsi variabel lain konstan dan setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1% maka kepuasan peserta akan menurun sebesar 0.011 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ditunjukkan bahwa variabel Model pembelajaran dan Kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan peserta pelatihan pada PT. DiGiSi Indonesia sebesar 5.5% sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain selain model pembelajaran dan kualitas pelayanan. Faktor lain yang dimaksud seperti biaya pelatihan, strategi pemasaran, promosi dan iklan.

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan metode uji parsial (uji t) diketahui bahwa nilai probabilitas t (sig) untuk model pembelajaran sebesar 0.020 berarti model pembelajaran mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan (sig. $0.001 < \alpha < 0.05$) dan kualitas pelayanan sebesar 0.627 artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (sig. $0.001 < \alpha < 0.05$). Jadi bisa disimpulkan bahwa H_0 dan H_2 ditolak dan ada pengaruh signifikan antara model pembelajaran secara parsial terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti antara lain:

1. Pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta pelatihan pada PT. DiGiSi Indonesia. Oleh karena itu disarankan kepada perusahaan agar kualitas pelayanan lebih ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan peserta pelatihan.
2. Pada penelitian ini juga diketahui bahwa model pembelajaran perlu ditingkatkan mengingat peningkatan ini akan membawa kepuasan yang lebih bagi peserta pelatihan dan tentunya keuntungan bagi perusahaan.
3. Perlu peningkatan secara bersama-sama pada model pembelajaran dan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan peserta pelatihan pada PT. DiGiSi Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung : Refika Aditama.

- Abdillah Habsoro A. 2011. *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Badan Kesatuan Politik dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Aditya R Regina. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja PT. Sinar Sentosa Perkasa Banjarnegara*. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Hadari Nawawi. 2003. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Handoko, T. Hani. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Malayu S.P, Hasibuan. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksar. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu AA. 2006. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkuprawira, S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Manullang, Marihot. 2012. *Manajemen Strategi, Edisi pertama*. Bandung : Citapustaka Media Perintis.
- Rivai, Veithzal dan Mulyadi, Deddy. 2009. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Edisi kedua. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sadili Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Pustaka Setia.
- Samsudin, Sadili.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siagian, P. Sondang. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suprihanto John, dkk., (2003). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Tampubolon, Biatna. D. 2007. *Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan Dan Faktor Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Organisasi Yang Telah Menerapkan SNI 19-9001-2001*. Jurnal Standardisasi. No 9. Hal: 106-115.
- Yasiroh Iis. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pertama Kerawang Selatan*. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang.