



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan Peserta Kursus pada LKP Lestari Komputer

Sri Lestari¹, Fahrudin², Toto Sudibyo³, Nurkhayati⁴

¹Politeknik Purbaya Tegal, Indonesia

^{2,4}Universitas Bhamada Tegal, Indonesia

Email: srilestarislw18@gmail.com^{1}, fahrudinmkom@gmail.com², totoguanyu@gmail.com³, ayanunu85@gmail.com⁴*

Penulis Korespondensi: srilestarislw18@gmail.com

Abstract. This study aims to determine the effect of service quality and cost on course participants' satisfaction at LKP Lestari Komputer. The research employs a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to 50 active course participants from September to October 2025. The independent variables consist of service quality (X_1) and cost (X_2), while the dependent variable is participants' satisfaction (Y). Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The regression equation obtained is $Y = -4.572 + 0.742X_1 + 0.287X_2$. The t-test results show that service quality ($t = 5.221$; $sig = 0.000$) and cost ($t = 2.538$; $sig = 0.015$) have a positive and significant effect on participants' satisfaction. The F-test result shows an F value of 49.180 with a significance level of 0.000, indicating that service quality and cost simultaneously have a significant effect on participants' satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.672 indicates that 67.2% of the variation in participants' satisfaction is explained by both variables.

Keywords: Cost; Course Management; Participants' Satisfaction; Service Quality; Training Evaluation.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan peserta kursus pada LKP Lestari Komputer. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner terhadap 50 responden peserta kursus yang masih aktif pada bulan September sampai Oktober 2025. Variabel independen terdiri atas kualitas pelayanan (X_1) dan biaya (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan peserta kursus (Y). Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil persamaan regresi diperoleh $Y = -4,572 + 0,742X_1 + 0,287X_2$. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (t hitung = 5,221; $sig = 0,000$) dan biaya (t hitung = 2,538; $sig = 0,015$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta kursus. Uji F menunjukkan nilai F hitung = 49,180 dengan signifikansi 0,000 yang berarti kualitas pelayanan dan biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta kursus. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,672 menunjukkan bahwa 67,2% variasi kepuasan peserta dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Kata Kunci: Biaya; Evaluasi Pelatihan; Kepuasan Peserta; Kualitas Layanan; Manajemen Kursus.

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan nonformal memiliki peran penting dalam meningkatkan keterampilan masyarakat di era digital saat ini. Salah satu bentuk pendidikan nonformal yang banyak diminati adalah Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP), yang berfungsi sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan praktis masyarakat agar siap bersaing di dunia kerja. Dalam konteks ini, LKP Lestari Komputer sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan komputer memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta menetapkan biaya yang sesuai dengan kemampuan dan harapan peserta kursus.

Kepuasan peserta merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan nonformal. Peserta yang merasa puas akan cenderung merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain serta memiliki kemungkinan besar untuk mengikuti

program lanjutan. Menurut teori pemasaran jasa, kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan yang diharapkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan biaya kursus menjadi dua faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta.

Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti tanggung jawab instruktur, keandalan proses pembelajaran, ketanggapan terhadap keluhan peserta, serta ketersediaan fasilitas belajar yang memadai. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi peserta, maka kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang tidak profesional dapat menurunkan kepercayaan peserta terhadap lembaga. Di sisi lain, biaya kursus juga menjadi pertimbangan penting bagi calon peserta dalam memilih lembaga pelatihan. Biaya yang terlalu tinggi dapat menimbulkan persepsi negatif, sedangkan biaya yang terlalu rendah dapat menimbulkan keraguan terhadap kualitas yang ditawarkan.

Fenomena yang terjadi di LKP Lestari Komputer menunjukkan bahwa masih terdapat variasi dalam tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan dan biaya yang diterapkan. Sebagian peserta merasa puas dengan fasilitas dan instruktur, namun ada pula yang menilai bahwa biaya yang dikeluarkan belum sebanding dengan kualitas pelayanan yang diperoleh. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian lebih mendalam mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan peserta kursus. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan peserta kursus pada LKP Lestari Komputer. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga dalam meningkatkan mutu pelayanan dan menetapkan kebijakan biaya yang lebih efektif serta mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas peserta kursus di masa mendatang.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al. (1988) dan Zeithaml et al. (2020), kualitas pelayanan adalah kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan adalah salah satu aspek yang terpenting dalam dunia bisnis yang berfokus pada penyediaan harapan pelanggan dan kebutuhan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan dalam konteks jasa pendidikan dan pelatihan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan peserta. Model SERVQUAL

yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu; *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan/kompetensi), *empathy* (kepedulian/personalized attention), dan *tangibles* (bukti fisik/fasilitas). Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa penerapan dan peningkatan dimensi-dimensi SERVQUAL secara konsisten berkaitan positif dengan kepuasan peserta di institusi pendidikan dan pelatihan.

Indikator kualitas pelayanan (X₁) :

- a. *Tangibles* (bukti fisik): fasilitas yang memadai, sarana, dan peralatan.
- b. *Reliability* (keandalan): ketepatan instruktur dalam mengajar, dan kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu
- c. *Responsiveness* (daya tanggap): kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan atau pertanyaan peserta kursus
- d. *Assurance* (jaminan): kompetensi dan rasa aman dalam menerima layanan.

Biaya

Menurut Kotler & Armstrong (2021), biaya adalah pengorbanan moneter yang dikeluarkan pelanggan untuk memperoleh manfaat suatu produk atau jasa. Persepsi biaya atau harga (*price perception*) bukan hanya tentang jumlah uang yang dibayarkan tetapi juga tentang penilaian peserta terhadap kesesuaian antara biaya atau harga dan kualitas layanan. Dalam konteks lembaga kursus, persepsi bahwa biaya adil, transparan, dan sebanding dengan kualitas pelayanan cenderung meningkatkan kepuasan dan niat untuk merekomendasikan lembaga tersebut. Penelitian disektor pendidikan dan layanan menunjukkan bahwa persepsi harga atau biaya dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan peserta, dan berperan juga sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas.

Berdasarkan teori dari Kotler & Armstrong (2021) dan diperkuat oleh Tjiptono (2020) serta Zeithaml et al. (2020), indikator variabel biaya (X₂) dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Keterjangkauan Harga (*Price Affordability*); Menggambarkan sejauh mana biaya kursus dapat dijangkau oleh peserta sesuai kemampuan ekonomi mereka.
- b. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Layanan (*Price-Quality Match*); Mengukur persepsi peserta bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas fasilitas, pengajar, dan hasil belajar.
- c. Transparansi Biaya (*Price Transparency*); Menunjukkan sejauh mana lembaga kursus memberikan informasi biaya secara jelas, terbuka, dan tanpa biaya tersembunyi.

- d. Perbandingan dengan Lembaga Lain (*Price Competitiveness*); Menggambarkan pandangan peserta terhadap harga yang ditawarkan dibanding lembaga kursus lain dengan layanan sejenis.

Kepuasan Peserta Kursus

Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang diterima. Kepuasan peserta adalah evaluasi afektif dan kognitif peserta terhadap pengalaman pembelajaran yang diterima, meliputi aspek pembelajaran (kompetensi instruktur, metode), fasilitas, layanan administrasi, serta nilai biaya terhadap hasil yang diperoleh. Menurut Oliver (2019), dijelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi setelah seseorang membandingkan antara harapan (*expectations*) dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Jika kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka konsumen merasa puas; jika lebih rendah, maka muncul ketidakpuasan. Dalam konteks lembaga kursus, teori ini berarti peserta kursus akan merasa puas apabila layanan yang diterima (meliputi fasilitas, materi, pengajar, dan hasil belajar) sesuai atau melebihi harapan awal mereka.

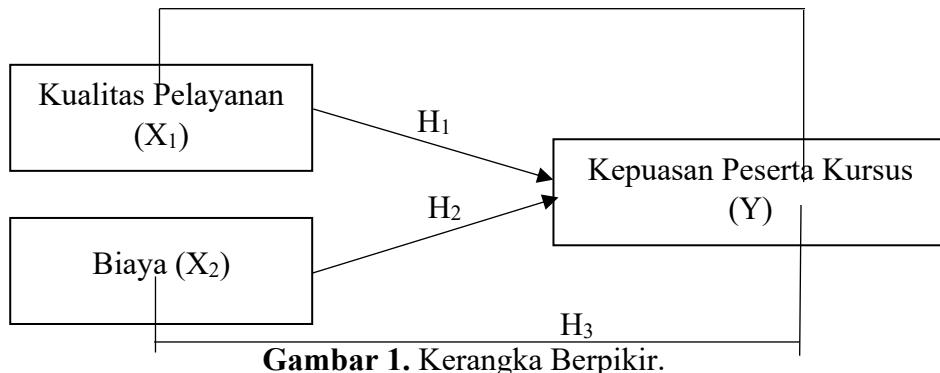
Berdasarkan teori Oliver (2019) serta pengembangan oleh beberapa peneliti seperti Kotler & Keller (2016) dan Tjiptono (2020), indikator kepuasan peserta kursus dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Kepuasan terhadap fasilitas dan materi kursus; menggambarkan sejauh mana peserta merasa puas terhadap kelengkapan fasilitas dan kesesuaian materi dengan kebutuhan belajar.
- b. Kepuasan terhadap pengajar dan pelayanan staf; menunjukkan kepuasan terhadap kemampuan, sikap, dan profesionalitas pengajar serta keramahan staf lembaga.
- c. Kepuasan terhadap biaya dan hasil belajar; menggambarkan persepsi peserta bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan hasil atau manfaat yang diperoleh.
- d. Keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain; mengindikasikan tingkat kepuasan melalui niat peserta untuk menyarankan kursus tersebut kepada pihak lain.

Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Kerangka Berpikir

Penelitian ini dapat digambarkan mengenai variabel-variabel seperti pada Gambar berikut :



Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta kursus.

H₂: Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta kursus.

H₃: Kualitas pelayanan dan biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta kursus.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei untuk mengevaluasi pengaruh populasi dalam penelitian adalah seluruh peserta kursus yang aktif pada bulan Agustus sampai September 2025 di LKP Lestari Komputer yang berlokasi di Tegal, Provinsi Jawa Tengah sebanyak 50 orang, sehingga digunakan sampling jenuh. Penelitian ini menggunakan alat penarikan sampel melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Instrumen penelitian terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengukur variabel independen: Kualitas Pelayanan (X₁), Biaya (X₂), dan variabel dependen : Kepuasan Peserta Kursus (Y). Data yang digunakan berasal dari data primer yang berasal dari kuesioner dan data sekunder yang berasal dari literatur pendukung.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji

multikolinearitas,) dan analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f dengan menggunakan alat bantu software SPSS versi 22. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas diuji menggunakan korelasi Pearson, dan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha ($> 0,6$).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik *gender*, jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 17 orang atau 34% dan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 33 orang atau 66% dari total 50 orang peserta kursus di LKP Lestari Komputer . Komposisi ini sesuai dengan data formulir pendaftaran. Berdasarkan karakteristik usia, terdapat 23 responden berusia kurang dari 18 tahun, 10 responden berusia 18-25 tahun, 9 responden berusia 26-35 tahun, dan 8 responden berusia lebih dari 35 tahun. Karakteristik responden dengan jenjang pendidikan SD/Sederajat terdapat 4 orang atau sebesar 8% responden, SMP/Sederajat sejumlah 19 responden atau 38%, SMA/sederajat responden atau 34%, DI/DII/DIII sejumlah 7 responden atau 14%, dan D4/SI sejumlah 3 responden atau 6% dari total responden. Peserta kursus ini lebih didominasi oleh peserta perempuan dengan pendidikan SMA/sederajat yang lebih banyak.

Karakteristik responden dengan program belajar yang dipilih antara lain sebanyak 24 orang atau 48% memilih program paket Ms. Office, 20 orang atau 40% responden memilih program paket Microsoft, dan 6 orang atau 12% responden memilih program lain (Desain Grafis, Pemrograman, Digital Marketing).

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang tinggi, yang merepresentasikan sikap positif responden. Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 3,84 termasuk kategori tinggi (baik). Hal ini menunjukkan bahwa peserta kursus menilai kualitas pelayanan lembaga sudah berjalan dengan baik. Variabel biaya memiliki nilai rata-rata 3,69 dengan kategori tinggi (baik). Artinya, peserta menilai bahwa biaya kursus yang dikenakan sudah sepadan dengan kualitas layanan yang diterima. Sedangkan variabel kepuasan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,65 juga berada pada kategori tinggi (baik). Ini mengindikasikan bahwa secara umum peserta kursus merasa puas dengan layanan dan biaya yang diterapkan oleh lembaga. Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel semuanya berada pada kategori tinggi (baik). Hal ini berarti bahwa LKP Lestari Komputer telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biaya yang sesuai, sehingga peserta merasa puas terhadap kursus yang diikuti.

Uji Validitas

Pada instrumen yang telah dibuat dengan 15 item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X_1), 15 item pertanyaan pada variabel biaya (X_2), dan 15 pertanyaan pada variabel kepuasan peserta kursus (Y) semuanya valid sehingga dapat digunakan untuk penelitian. R tabel 0,2787

Uji validitas menggunakan r hitung dan r tabel merupakan hal penting dalam memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan akurat. Hasil uji validitas dari butir pertanyaan masing-masing variabel yang dianalisis dengan bantuan SPSS 26 memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,2787) dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam instrumen penelitian ini valid dan berguna karena dapat mengukur variabel yang dimaksud secara tepat.

Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas dari butir pertanyaan masing-masing variabel yang dianalisis dengan bantuan SPSS 26 adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas.

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-------------------------------|------------------|------------|
| Kepuasan Peserta Kursus (Y) | 0.772 | Reliabel |
| Kualitas Pelaayanan (X_1) | 0.767 | Reliabel |
| Biaya (X_2) | 0.762 | Reliabel |

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, semua variabel dalam penelitian ini memiliki *Cronbach's alpha* > 0.60, yang menunjukkan bahwa setiap instrumen memiliki konsistensi internal yang kuat. Hal ini berarti bahwa tanggapan responden terhadap item-item dalam sebuah variabel seringkali konstan dan dapat digunakan untuk mengukur variabel tersebut secara akurat.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Data pada uji model regresi harus berdistribusi normal untuk meminimalisir inkonsistensi jawaban dari sampel pada populasi yang ingin diteliti. Ketentuan dari uji normalitas ini adalah *Asymp Sig.* > 0,05. Metode uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 26 untuk membuat tabel Uji Normalitas dengan teknik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Kolmogorof Smirnov Test.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 50 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 5.70797331 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .094 |
| | Positive | .094 |
| | Negative | -.067 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .667 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .765 |
| a. Test distribution is Normal. | | |

(Sumber : Data Primer yang diolah Tahun 2025)

Hasil uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,765 > 0,05$, yang berarti data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Hasil ini menunjukkan bahwa penyebaran data penelitian mengenai variabel pelayanan (X1), biaya (X2), dan kepuasan peserta kursus (Y) memiliki pola yang wajar dan tidak menyimpang dari distribusi normal. Temuan ini sesuai dengan pendapat Ghazali, 2021 yang menyatakan bahwa model regresi dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas.

| Model | Coefficients ^a | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-----------|-------|--|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Collinearity Statistics | | | |
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF | |
| 1 (Constant) | -4.572 | 6.110 | | -.748 | .458 | | | |
| Kualitas Pelayanan | .742 | .142 | .596 | 5.221 | .000 | .528 | 1.895 | |
| Biaya | .287 | .113 | .290 | 2.538 | .015 | .528 | 1.895 | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta KURsu

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025)

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Tolerance untuk variabel pelayanan (X1) dan biaya (X2) sebesar $0,528 > 0,10$, serta nilai VIF sebesar $1,895 < 10,00$. Berdasarkan kriteria uji multikolinieritas menurut Gujarati & Porter (2020), jika nilai VIF < 10 dan Tolerance $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Dengan demikian, pada model ini

tidak terdapat hubungan kuat antar variabel independen, yang berarti variabel pelayanan dan biaya dapat digunakan secara independen dalam memprediksi kepuasan peserta kursus. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari (2021) yang menunjukkan bahwa dalam analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, tidak ditemukan adanya multikolinieritas, sehingga model regresi yang digunakan valid.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas.

| Model | | Coefficients ^a | | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | 9.496 | 4.038 | 2.352 | .023 |
| | Kualitas Pelayanan | -.041 | .094 | -.086 | .662 |
| | Biaya | -.053 | .075 | -.139 | .484 |

a. Dependent Variable: Abs_RES

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025)

Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,662 dan biaya (X_2) sebesar 0,484, keduanya lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians dari residual untuk setiap pengamatan bersifat konstan (homoskedastis). Temuan ini sesuai dengan pendapat Ghazali (2021) yang menyatakan bahwa jika nilai $\text{Sig.} > 0,05$ maka model regresi bebas dari masalah heteroskedastisitas. Secara praktis, hal ini berarti bahwa pengaruh pelayanan dan biaya terhadap kepuasan peserta kursus dapat diukur secara stabil dan konsisten tanpa adanya gangguan varians residual yang tidak wajar.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Koefisien Regresi.

| Model | | Coefficients ^a | | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | 4.572 | 6.110 | -.748 | .458 |
| | Kualitas Pelayanan | .742 | .142 | .596 | 5.221 |
| | Biaya | .287 | .113 | .290 | 2.538 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025)

Hasil persamaan Regresinya

$$Y = -4,572 + 0,742X_1 + 0,287X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (-4,572) menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X_1) dan biaya (X_2) dianggap konstan (nol), maka nilai kepuasan peserta kursus (Y) akan menurun sebesar 4,572 satuan.
- b. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,742 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pelayanan akan meningkatkan kepuasan peserta kursus sebesar 0,742 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.
- c. Koefisien regresi untuk variabel biaya (X_2) sebesar 0,287 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan biaya yang sesuai dan terjangkau akan meningkatkan kepuasan peserta kursus sebesar 0,287 satuan.
- d. Hasil ini menunjukkan bahwa baik pelayanan maupun biaya memiliki hubungan positif terhadap kepuasan peserta kursus di LKP Lestari Komputer

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji F.

| Model | ANOVA ^b | | | | | |
|-------|--------------------|----------|-------------|----------|--------|-------------------|
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. | |
| 1 | Regression | 3341.053 | 2 | 1670.526 | 49.180 | .000 ^a |
| | Residual | 1596.467 | 47 | 33.967 | | |
| | Total | 4937.520 | 49 | | | |

a. Predictors: (Constant), Biaya , Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025)

Hasil analisis menunjukkan nilai F hitung = 49,180 dengan Sig. = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X_1) dan biaya (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta kursus (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara simultan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta

Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2023) yang menemukan bahwa kombinasi antara pelayanan yang baik dan harga yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Tabel 6. Hasil Uji t.

| Model | Coefficients ^a | | | t | Sig. |
|--------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | | |
| 1 (Constant) | -4.572 | 6.110 | | -.748 | .458 |
| Kualitas Pelayanan | .742 | .142 | .596 | 5.221 | .000 |
| Biaya | .287 | .113 | .290 | 2.538 | .015 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Nilai t hitung kualitas pelayanan= 5,221 dengan Sig. = 0,000 < 0,05. Artinya, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta kursus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh LKP Lestari Komputer (meliputi keramahan, ketepatan waktu, kejelasan materi, dan respon instruktur), maka tingkat kepuasan peserta kursus akan semakin meningkat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wulandari (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan nonformal

Sedangkan untuk Nilai t hitung biaya = 2,538 dengan Sig. = 0,015 < 0,05. Artinya, biaya juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta kursus. Hal ini menunjukkan bahwa biaya kursus yang terjangkau dan sebanding dengan manfaat yang diterima dan meningkatkan kepuasan peserta kursus. Hasil ini didukung oleh penelitian Setiawan (2021) yang menemukan bahwa biaya atau harga yang sesuai dengan kualitas layanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi.

| Model | R | R Square | Model Summary | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| | | | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .823 ^a | .677 | .663 | 5.828 |

a. Predictors: (Constant), Biaya , Pelayanan

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025)

Berdasarkan hasil SPSS diketahui nilai R^2 = 0,677 (atau 67,7%). Artinya, 67,7% variasi perubahan kepuasan peserta kursus dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan dan biaya, sedangkan sisanya 33% dijelaskan oleh faktor lain. Menurut Sugiyono (2021), semakin besar

nilai R², maka semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Hubungan Antar Variabel

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Kursus

Nilai t hitung sebesar $5,221 > t$ tabel ($2,012$) dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta kursus. Artinya semakin baik kualitas pelayanan (materi jelas, instruktur kompeten, fasilitas memadai), maka semakin tinggi kepuasan peserta kursus.

Kualitas pelayanan (*service quality*) pada lembaga kursus mencakup dimensi seperti reliabilitas (ketepatan atau janji), responsivitas (kesigapan tenaga pengajar atau administrasi), jaminan (kompetensi dan keamanan), empati (perhatian individu), dan bukti fisik (fasilitas, alat, materi). Teori SERVQUAL menyatakan bahwa persepsi kualitas layanan memengaruhi kepuasan konsumen, ketika persepsi layanan melebihi harapan, kepuasan meningkat. Penelitian empiris di konteks pendidikan dan kursus di Indonesia secara konsisten menemukan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peserta, dan beberapa studi menunjukkan kualitas layanan menjadi variabel dominan yang menjelaskan variasi kepuasan peserta.(Rahmania, N. C. , 2022).

Pengaruh Biaya terhadap Kepuasan Peserta Kursus

Nilai t hitung sebesar $2,538 > t$ tabel ($2,012$) dengan $\text{sig } 0,015 < 0,05$ menunjukkan biaya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta kursus. Peserta merasa biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaat dan hasil pelatihan yang diperoleh.

Harga (biaya) memengaruhi kepuasan peserta melalui dua jalur utama: (1) persepsi nilai, peserta membandingkan manfaat yang diterima dengan biaya yang dibayar; (2) keterjangkauan/ekonomi, besaran biaya dapat menjadi hambatan atau pendorong pendaftaran. Penelitian di berbagai sektor (termasuk lembaga kursus/UKM) menunjukkan hasil yang bervariasi: beberapa studi menemukan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (terutama bila harga dipersepsikan adil/kompetitif), sementara studi lain menunjukkan harga tidak selalu signifikan secara parsial tetapi ikut berkontribusi secara simultan bersama kualitas layanan. Secara praktis di LKP, harga yang dianggap wajar dan transparan meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan peserta.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan Peserta Kursus

Hasil uji F dengan nilai F hitung $49,180$ dan $\text{sig } 0,000$ menunjukkan bahwa kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta kursus. Dengan R²

sebesar 0,677, model ini cukup kuat menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan peserta. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Wulandari (2022) dan Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa kombinasi pelayanan berkualitas dan biaya yang kompetitif meningkatkan kepuasan pelanggan di lembaga pelatihan.

Bila dianalisis simultan, kualitas pelayanan dan biaya sering kali bersama-sama menjelaskan proporsi signifikan dari variasi kepuasan peserta. Banyak studi menemukan bahwa meskipun kualitas layanan seringkali memiliki pengaruh parsial yang lebih besar, kombinasi kualitas layanan dan persepsi harga memberikan dampak yang lebih kuat terhadap kepuasan secara bersama (simultan). Dengan kata lain; peserta mengevaluasi kombinasi antara apa yang mereka terima (kualitas) dan apa yang mereka bayar (*price/value*). Model regresi berganda penelitian-penelitian serupa biasanya melaporkan koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan kontribusi gabungan kedua variabel ini terhadap kepuasan. (Wijaya, M., 2022).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta kursus di LKP Lestari Komputer, demikian juga dengan Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta kursus. Kedua variabel secara bersama-sama juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta kursus dengan kontribusi sebesar 67,7%. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan dan biaya menjadi faktor utama dalam peningkatan kepuasan peserta kursus di LKP Lestari Komputer yaitu sebesar 67,7 %.

Penelitian ini terbatas pada satu lembaga dengan jumlah responden terbatas dan metode kuantitatif berbasis kuesioner online. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek dan sampel, menggunakan metode campuran, dan menambah variabel lain, seperti; promosi, reputasi lembaga, atau kualitas instruktur untuk memperluas model analisis. Bagi lembaga kursus dan pelatihan, penting untuk meningkatkan *responsiveness* dan *assurance* dalam pelayanan, penetapan biaya hendaknya tetap mempertimbangkan kemampuan ekonomi peserta dan transparansi struktur biaya guna meningkatkan kepuasan bagi peserta kursus.

DAFTAR PUSTAKA

- Albirruni, R. A., & Suwido, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan (studi pada kasus jasa pengiriman Anter Aja Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(10).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hidayat, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada lembaga kursus. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 45-55.
<https://doi.org/10.52300/jmso.v1i1.2370>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahmania, N. C. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga kursus dan pelatihan. *DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*.
<https://doi.org/10.21831/diklus.v6i1.39620>
- Rahmawati, Y., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh cita rasa, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada resto Street Sushi cabang Meruya Jakarta Barat). *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah*, 1(3), 120-130. <https://doi.org/10.38035/jhesm.v1i3.71>
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus perusahaan jasa ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352-366.
<https://doi.org/10.33752/bima.v3i3.5493>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tugiyono, J. (2020). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta kursus LKP Pramidia Bandung. *Jurnal TEDC*, 14(2), 134-144.
- Wijaya, M. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Bisnis/Ekonomi* (contoh studi institusi pendidikan).
- Wulandari, A. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan peserta kursus bahasa Inggris. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Pendidikan*, 11(2), 112-120.
- Wulandari, Z. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Karawang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 11496-11501.
<https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6390>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.