

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NON FORMAL  
(PNF) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA KURSUS  
PELATIHAN(LKP) APLIKASI MANAJEMEN DAN INFORMATIKA  
(AKMI) JAYA NEGARA AMBON**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON**

**2023**

## PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul** : Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon

**Nama** : Nabila Jenefa Elly

**Nim** : 190304008

**Program Studi** : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Jum'at Tanggal 15 Bulan Desember Tahun 2023 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

### DEWAN MUNAQASYAH

<b>Pembimbing I</b>	: Habiba Waliulu, M.Pd	(.....)
<b>Pembimbing II</b>	: Dinar Riaddin, M.Pd	(.....)
<b>Penguji I</b>	: Dr. Nurhasanah, M.Si	(.....)
<b>Penguji II</b>	: E. M. Duhani, M.Pd	(.....)

Diketahui Oleh :  
Ketua Program Studi Manajemen  
Pendidikan Islam FITK IAIN Ambon

Disahkan Oleh :  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah  
dan Keguruan IAIN Ambon

  
**Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd**  
NIP. 197201162007011014

  
**Dr. Ridhwan Latuapo, M.Pd.I**  
NIP. 1973110520000031002

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

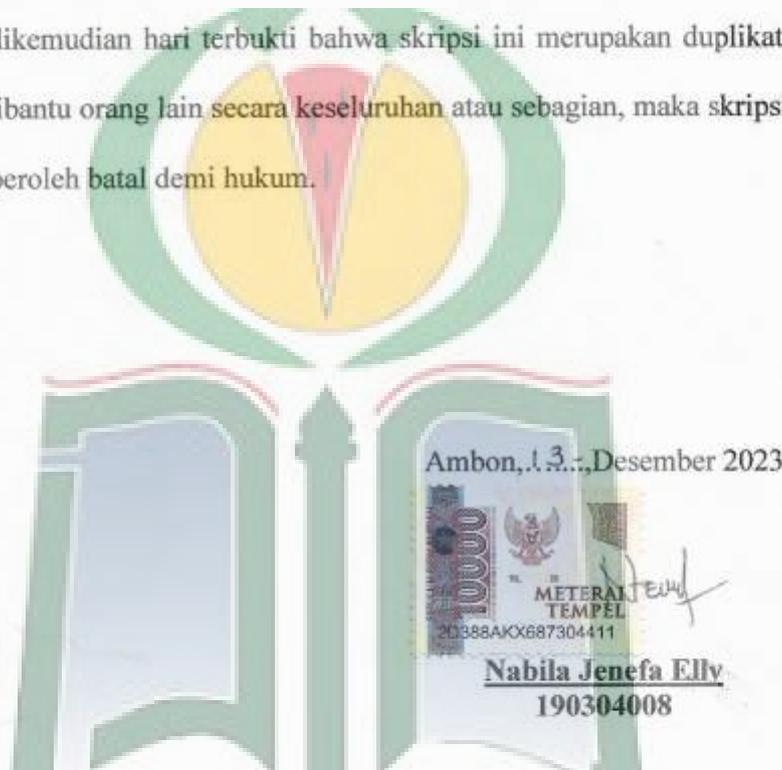
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Jenefa Elly

NIM : 190304008

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini benar merupakan hasil penelitian atau karya sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.



## **ABSTRACT**

*NABILA JENEFA ELLY, NIM 190304008, Supervisor I Habiba Waliulu, M. Pd. Supervisor II Dinar Riaddin, S. Pd. M. Pd. Title "The Influence of Non-Formal Education Service Management on Customer Satisfaction at the Management and Informatics Applications Training Course Institute (LKP) (AKMI) Jaya Negara Ambon". Islamic Education Management Study Program Thesis, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training IAIN Ambon 2023.*

*This research aims to determine the influence of service management on customer satisfaction and the magnitude of the influence of service management on customer satisfaction at the Management and Informatics Applications Training Course Institute (LKP) Jaya Negara Ambon. With the results of initial research observations, namely "Services available are Office Word (Word and Excel), graphic design, English, AutoCAD, web programming. Total customers in 2019 > 333 people, in 2020 178 people, which is a total index that has decreased due to the Covid-19 pandemic.*

*The type of research used is quantitative, with a quantitative descriptive method that uses questionnaires and documentation to complete the research results. The respondents in this study were 37 respondents who were samples taken from the population at the Management and Informatics Applications Training Course Institute (LKP) (AKMI) Jaya Negara Ambon. This research was carried out from 15 October to 16 November 2023. There are 2 variables, namely service management as variable X and customer satisfaction as variable Y.*

*To analyze the data using SPSS with the results (1) service management at the Management and Informatics Applications Training Course Institute (LKP) Jaya Negara Ambon is classified as "good" with an interpretation of a score of 39.0000 (2) customer satisfaction is classified as "very good" with an interpretation of a score of 43 ,0811. (3) and the results of the hypothesis test show that the significance is  $0.001 < 0.05$ . So it can be concluded that service management on customer satisfaction has a positive value and is in the same direction ( $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected).*

***Keywords: Service Management, Customer Satisfaction***

## ABSTRAK

NABILA JENEFA ELLY, NIM 190304008, Pembimbing I Habiba Waliulu, M. Pd. Pembimbing II Dinar Riaddin, S. Pd. M. Pd. Judul “ Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon 2023.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan dan besar pengaruh manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon. Dengan hasil observasi awal penelitian yaitu “Pelayanan yang tersedia *office word (word dan excel), design grafis, bahasa inggris, autocad, web programing*. Total pelanggan 2019 > 333 orang, 2020 178 orang yang merupakan total indeks yang menurun karena masa Pandemi Covid-19.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, dengan metode deskriptif kuantitatif yang menggunakan kuesioner dan dokumentasi untuk melengkapi hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 37 responden yang merupakan sampel yang diambil dari populasi di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada tanggal 15 Oktober sampai dengan 16 November 2023. Terdapat 2 variabel yaitu manajemen layanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y.

Untuk menganalisis data menggunakan SPSS dengan hasil (1) manajemen layanan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika Jaya Negara Ambon tergolong “baik” dengan interpretasi skor 39,0000 (2) kepuasan pelanggan tergolong “sangat baik” pada interpretasi skor 43,0811. (3) dan hasil dari uji hipotesis diketahui hasil dari signifikannya ialah  $0,001 < 0,05$ . Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai positif dan searah ( $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak).

**KATA Kunci : *Manajemen Layanan, Kepuasan Pelanggan***

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya”

(Ali bin Abi Thalib)

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa usaha. Akan ada solusi untuk setiap masalah, hidup terlalu singkat jika hanya untuk mengeluh. Berusaha, percaya diri dan berdoa”

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Rusli Elly dan Ibunda Sri Suminarsi Masihuwey yang telah memberikan doa, semangat, cinta dan kasih sayang, serta materi demi keberhasilan dan masa depanku. Adik-kaka dan calon suamiku yang telah memberikan dukungan dan semangat tanpa henti untuk keberhasilanku serta Almamater Institut IAIN Ambon yang aku banggakan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

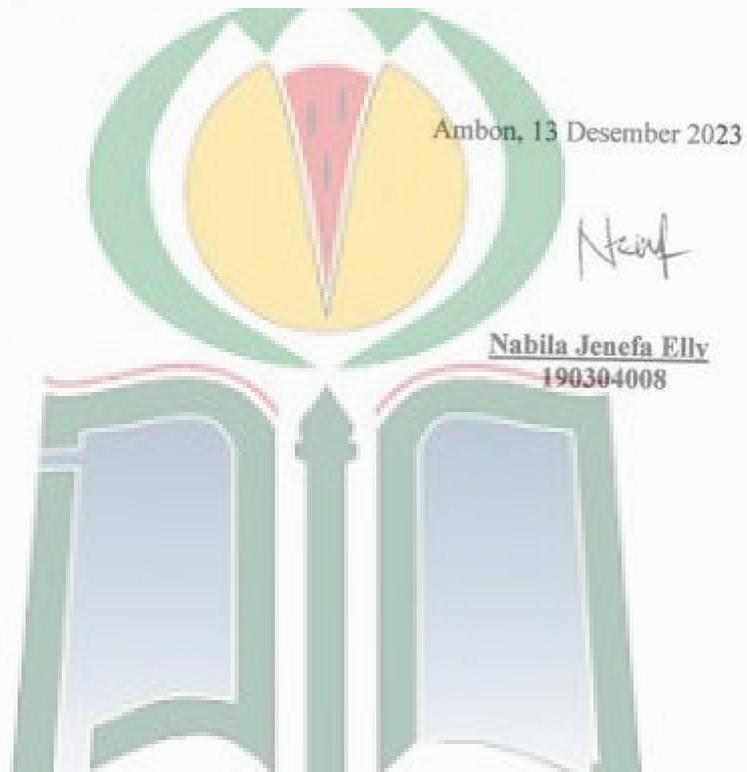
Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-NYA sehinggalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan NonFormal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen Dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon” dapat diselesaikan dengan baik selesainya tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan dan doa dari berbagai pihak, pada kesempatan ini ingin disampaikan terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam membuat skripsi ini, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr Zainal Abidin Rahawarin, M.Si. selaku Rektor IAIN Ambon, Dr. Adam Latuconsina, M.Si. selaku Wakil Rektor I IAIN Ambon, Dr. Ismail Tuanany, M.M selaku Wakil Rektor II IAIN Ambon dan Dr. Faqih Seknum. M.Pd.I. selaku Wakil Rektor III IAIN Ambon.
2. Dr. Rhidwan Latuapo, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, Dr. Hj. St. Jumaeda, M.Pd.I selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, Hj Cornelia Pary, M.Pd selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon dan Dr. Muhajir Abdurrahman, M.Pd.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon.
3. Dr. Kapraja Sangadji M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan M Sahrawi Saimima, selaku Sekrerteraris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Terimakasih atas segala pelayanan dan bantuan yang diberikan selama proses perjalanan studi yang penulis lalui sampai pada tahap penyelesaian Skripsi ini.
4. Habiba Waliulu, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing I dan Dinar Riaddin S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing II, terima kasih atas segala motivasi yang diberikan dalam bimbingan saya, mengarahkan penulis serta memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Dr. Nurhasanah, M.S.I selaku penguji I dan Elfridawati Mai Duhani, M.Pd selaku penguji II Skripsi ini.
6. La Rajab, Ma Selaku Penasehat Akademik, terima kasih atas segala nasehat yang diberikan.
7. Seluruh pegawai Perpustakaan IAIN Ambon dan Pegawai Balai Diklat Keagamaan Ambon yang telah memberikan banyak pencerahan pada saat proses Magang I dan Magang II. Serta jajaran Guru SMP IT As-Salam Ambon yang banyak memberikan pengetahuan serta pengalaman saat penulis mengikuti proses magang III.
8. Abdul Haliq, S.Kom, Pimpinan Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika Jaya Negara Ambon dan Guru-guru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian LKP Jaya Negara Ambon.
9. Kedua orang tua penulis yang sangat disayangi dan dicintai. Ayahandaku Rusli Elly dan Ibunda Sri Suminarsi Masihuwey. Yang selalu memberikan kasih sayang doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup, penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
10. *Sister and Brother* tersayang Diah Prihatin Masihuwey, Anida Elly, Andini Elly, Ramdhani Zulfitriah Elly, Salsa Taliya Masihuwey, Kanjuar Safana Elly, Sahdini Gisma dan Adel Zahra Elly terima kasih atas doa dan segala dukungannya.
11. Calon suami Risaldi Latulumamina yang selalu memberikan dukungan, semangat serta perhatian selama menyusun skripsi ini.
12. Walingmi (Sulfitri Elly, Andini Elly, Dinda Safira Tomia) dan Sepupu serta ponaan-ponaan, Dea Alfia Masihuwey, Lutfi Laluti, , Arisma Laluti, Nilan Basso Rumasukun, Pramesti Latumapayahu, Nuraini, Candika Elly, dan Sarmila Tomia terimakasih untuk kasih sayang dan perhatiannya selama kuliah ini.
13. Angkatan 2019 MPI A. Banyak cerita indah yang diukir bersama,

14. semoga segala kebaikan yang diberikan dapat membawa keberkahan dalam hidup kita bersama. *Amin.*
15. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi terhadap kelancaran penulis skripsi ini yang belum sempat disebut satu persatu. Penulis mengucapkan terima kasih.

Harapan dan doa penulis semoga amal dan jasa baik semua pihak yang telah di berikan kepada penulis senantiasa menjadi amal ibadah dan dapat pahala dari Allah SWT.



## DAFTAR ISI

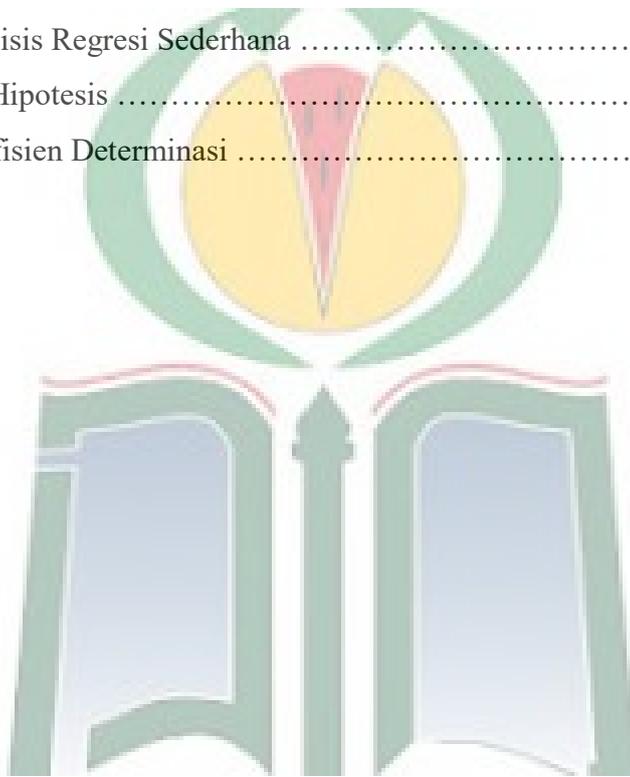
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis .....	7
F. Defenisi Operasional .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Pengertian Manajemen Pendidikan .....	9
a. Sumber Daya Manusia .....	11
b. Sumber Belajar .....	11
c. Sumber Fasilitas.....	11
2. Pengertian Pendidikan Nonformal (PNF).....	12
3. Pengertian Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal (PNF) ...	13
a. Merencanakan Pelayanan .....	14
b. Pengorganisasian Pelayanan .....	14
c. Pengarahan Pelayanan .....	15

d. Pengendalian Pelayanan .....	15
4. Kepuasan Pelanggan .....	15
a. Mutu Produk atau Jasa .....	16
b. Mutu Pelayanan .....	17
c. Harga .....	17
d. Keamanan .....	17
B. Penelitian Yang Relevan .....	17
C. Kerangka Berfikir .....	20
D. Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	24
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....	24
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	25
1. Waktu .....	25
2. Lokasi .....	25
C. Populasi dan Sampel (Sampel Jenuh) .....	25
1. Populasi .....	25
2. Sampel .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
1. Angket .....	26
2. Observasi .....	27
3. Dokumentasi .....	27
E. Instrument Penelitian .....	28
1. Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal .....	28
2. Alat Ukur .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	30
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	30
2. Uji Asumsi Klasik .....	31
a. Uji Normalitas .....	31
b. Uji Linearitas .....	31
3. Regresi Linear Sederhana .....	32
4. Uji Hipotesis .....	32
G. Sumber Data .....	33

1. Data Primer .....	33
2. Data Sekunder .....	33
H. Variabel dan Indikator Penelitian .....	34
1. Variabel X .....	34
2. Variabel Y .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
1. Profil .....	37
2. Sejarah Singkat .....	38
3. Program LKP Jaya Negara .....	39
a. Program Jangka Panjang .....	39
b. Program Jangka Pendek .....	39
4. Visi Misi dan Tujuan .....	40
a. Visi .....	40
b. Misi .....	40
c. Tujuan .....	40
B. Instrumen Penelitian .....	41
1. Uji Kuesioner Manajemen Layanan .....	41
2. Uji Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	43
C. Analisis Data Statistik Deskriptif .....	44
1. Analisis Statistik Dskriptif Manajemen Layanan .....	44
2. Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	44
D. Uji Asumsi Klasik .....	45
1. Uji Normalitas .....	45
2. Uji Linearitas .....	46
E. Regresi Linear Sederhana .....	46
F. Uji Hipotesis .....	47
G. Koefisien Determinasi .....	48
H. Pembahasan .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
1. Kesimpulan .....	53
2. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Penelitian .....	29
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian .....	36
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Manajemen Layanan .....	43
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 4.3 Deskriptif Statistik Manajemen Layanan .....	46
Tabel 4.4 Deskriptif Statistik Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.5 Understandardize of Normality .....	49
Tabel 4.6 Uji Linearitas .....	50
Tabel 4.7 Analisis Regresi Sederhana .....	51
Tabel 4.8 Uji Hipotesis .....	52
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 01 Kuesioner

LAMPIRAN 02 Tabulasi data Responden

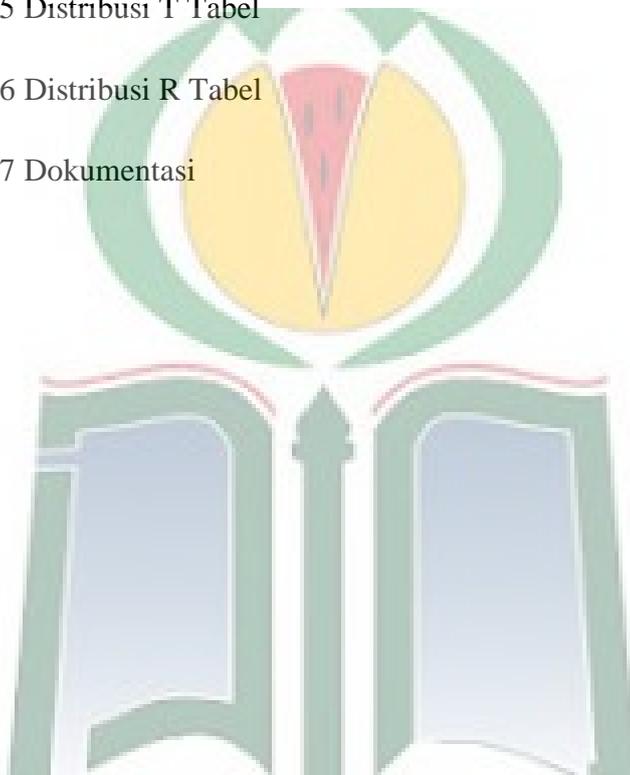
LAMPIRAN 03 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Manajemen Layanan

LAMPIRAN 04 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN 05 Distribusi T Tabel

LAMPIRAN 06 Distribusi R Tabel

LAMPIRAN 07 Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>1</sup>

Kepuasan seringkali berhubungan dengan tingkat pelayanan maka dari itu pihak organisasi yang menetapkan suatu kebijakan dan pelayanan harus mengerti serta memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting yang diharapkan oleh setiap pelanggan antara kebijakan pelayanan suatu pendidikan, dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh pelanggan untuk dilaksanakan pihak lembaga kursus pelatihan (LKP). Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: mutu produk atau jasa, mutu pelayanan, harga dan keamanan. Selain tingkat pelayanan yang berperan penting terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga sangat berperan penting. Menurut Zeithaml Parassuraman & Berry kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kualitas pelayanan harus dinilai dari sudut pandang penerima karena

---

<sup>1</sup>Ekawarna Ekawarna, Denny Denmar, And Deanti Eka Wibawa, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Keuasan Orang Tua Di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 3.2 (2021), 177–87.

kepuasan dari setiap pelanggan atau peserta dapat dijadikan acuan sebagai perbaikan yang baik dalam meningkatkan mutu pendidikan.<sup>2</sup>

Adanya manajemen pendidikan yang berguna untuk mencapai tujuan pendidikan, dan terdapat tujuan dan manfaat manajemen pendidikan sebagai berikut: Tercapainya pembelajaran yang PAIKAM (pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, dan menyenangkan). Terciptanya peserta didik yang aktif mengembangkan potensinya, sebagai penunjang terciptanya pendidikan yang memiliki potensi profesional, terciptanya tujuan pendidikan yang menggunakan dana juga tenaga yang efektif dan efisien serta menghasilkan hasil yang maksimal dan turut memaksimalkan mutu pendidikan (Didin).<sup>3</sup>

Pendidikan nonformal memiliki pengertian yang hampir sama dengan pendidikan formal, hanya saja pendidikan nonformal khususnya bagi mereka yang membutuhkan layanan pendidikan seperti penambah serta pelengkap pendidikan formal saja yang berfungsi untuk mengembangkan potensi peserta didik baik dibidang penguasaan materi maupun keterampilan.

Struktur kurikulum pendidikan nonformal berisikan program-program pengembangan kecakapan hidup yang mencakup keterampilan fungsional, sikap dan kepribadian profesional, dan jiwa wirausaha mandiri, serta kompetensi dalam bidang tertentu. Struktur kurikulum terdiri dari dua kurikulum yaitu suatu pendidikan dan program pendidikan non formal seperti yang telah dijelaskan di

---

<sup>2</sup>Antonius Along, 'Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006.01 (2020), 94–99 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>>.

<sup>3</sup>Imatul Nur Fitria, 'Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri' (IAIN Kediri, 2023).

Peraturan Menteri. Satuan Pendidikan Non Formal adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan.

Sehingga dapat dilihat dari persoalan penyelenggaraan pendidikan formal harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dibuat dan sesuai keinginan pihak pelanggan. Sedangkan Pendidikan Non Formal merupakan pendidikan di luar jam pendidikan formal yang berjenjang dan berstruktur. Lembaga Kursus dan Pelatihan atau yang disebut LKP adalah satuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri ataupun untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon adalah lembaga nonformal atau lembaga vokasi, seperti SMK dan Politeknik yang lebih mengutamakan pelatihan dari pada teori dan merupakan tempat kursus yang sudah berjalan sejak tahun 2009.

Memang tergolong belum lama dalam berjalan untuk bimbingannya, akan tetapi peningkatan prestasi peserta didik yang sudah berjalan merupakan hasil yang tampak nyata. Namun daya saing bimbingan belajar saat ini tampaknya semakin memuncak. Hal ini dilihat dari kebutuhan orang tua maupun peserta didik yang berlomba-lomba dalam urusan prestasi akademik, terlebih lagi akademik menjadi rekaman untuk melanjutkan pendidikan kejenjang lebih tinggi. Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon merupakan salah satu bimbingan belajar yang memperhatikan kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut. Terlebih lagi di pelayanan

tiga program studi yakni manajemen, teknologi komputer dan komputer akuntansi. Selain dari pelayanan programnya pelayanan dari faktor human juga menjadi daya tarik bimbingan belajar ini. Dengan mengutamakan pelayanan dapat memikat loyalitas pelanggan yang ada di Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon yang mana hasil observasi ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Robertho Wakanno selaku salah satu pegawai di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon sebagai berikut:

“Pelayanan yang tersedia di lembaga kursus pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon yaitu *Office (word dan excel) design grafis, Bahasa Inggris, autocad, web programming*. Untuk total pelanggan atau siswa pada tahun 2019 yaitu >333 orang, tahun 2020 yaitu 178 orang yang mana merupakan jumlah pelanggan dengan total indeks yang menurun karena adanya Covid-19 dan untuk total pelanggan > 500 orang. Sedangkan perkelas untuk kursus 2 bulan yaitu 16 orang perdua jam dan waktu pelatihan dibuka mulai pada jam 09 pagi sampai 09 malam.”<sup>4</sup>

Faktanya yang ada di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP), Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon ini yaitu masih ada beberapa kelemahan atau kekurangan di dalam pelayanan yang diberikan di tempat kursus ini dan salah satu kelemahan atau kekurangan yang penulis dapat di lembaga kursus pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara ini, yaitu masih kurangnya SDM atau tenaga pengajar yang membuat pelanggan atau peserta harus menunggu antrian untuk dapat melakukan pelatihan dan Kursus di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP), Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara tersebut.

---

<sup>4</sup>Wawancara Pegawai Pusdikom Jaya Negara Ambon, Robertho Wakanno, S.Kom, Tanggal 13 Agustus 2022, Pkl 09:42 WIT.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai pegawai di Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon dan telah diketahui keunggulan dan kelemahan layanan yang diberikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon”.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan diteliti guna mendapatkan data yang dikumpulkan, diolah, dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang ditetapkan. Penetapan fokus penelitian sangat penting dalam suatu penelitian karena dapat mencegah terjadinya pembiasaan dalam mempersiapkan dan membahas masalah yang diteliti. Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen Dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap layanan Pendidikan Non Formal (PNF) di Lembaga Pelatihan Kursus Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.

### C. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon?
2. Seberapa besar pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon?

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Manajemen Layanan terhadap kepuasan di Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.

1. Untuk mengetahui pengaruh manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Kursus Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh Manajemen Layanan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.

### E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi sarana dalam menambah wawasan ilmu manajemen pendidikan terutama dalam hal pemasaran pendidikan yang berfokus pada layanan jasa.

## 2. Manfaat praktis

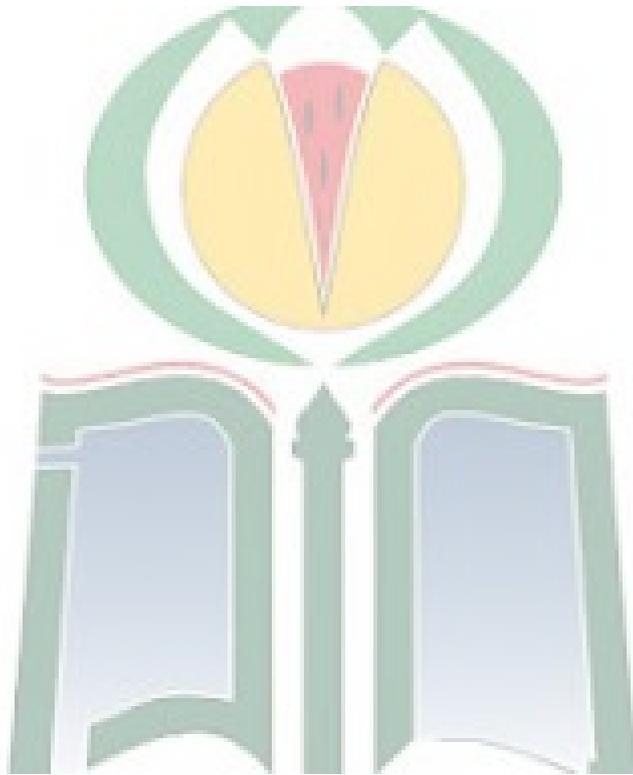
Untuk penulis diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh.

- a. Untuk universitas diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan pengetahuan bagi para pelanggan yang hendak meneliti dengan bahasa serupa, khususnya para pelanggan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Ambon (IAIN).
- b. Untuk Lembaga Bimbingan belajar diharapkan dapat menjadi referensi bagi lembaga kursus pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

## F. Defenisi Operasional

1. Manajemen Pelayanan dapat memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyediaan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.
2. Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon merupakan lembaga Non Formal atau lembaga vokasi, seperti SMK dan Politeknik yang lebih mengutamakan pelatihan daripada teori dan merupakan tempat kursus yang sudah berjalan sejak tahun 2009. Memang masih tergolong belum lama dalam berjalanya bimbingan, akan tetapi meningkatkan prestasi peserta didik yang sudah berjalan merupakan hasil yang tampak nyata.

3. Kepuasan pelanggan merupakan sikap positif pelanggan terhadap pelayanan lembaga perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitiandan Pendekatan Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian berasal dari kata “Metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan “Logos” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “Penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.<sup>1</sup>

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional, yaitu untuk membuktikan ada atau tidak pengaruh antara manajemen layanan pendidikan Non Formal dengan kepuasan pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika Jaya Negara Ambon.

##### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang berusaha memberikan pembuktian kebenaran fakta di lapangan dan dinilai secara ilmiah berdasarkan kerangkateoritis yang berkenan dengan permasalahan yang di angkat dengan menggunakan angka dan hitungan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Babiii And Others, ‘Yuga Teguh Muharam, 2013 Kajian Tentang Keasadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu’, 2007.

<sup>2</sup>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangganpt Herba Penawar Alwahida Indonesia And (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu), ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan’, 2020.

## **B. Waktudan Lokasi Penelitian**

### **1. Waktu Penelitian**

Untuk penelitian dengan judul Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon. Waktu penelitian Senin 16 Oktober 2023 sampai selesai. Peneliti melakukan penelitian di AKMI Jaya Negara Ambon itu sendiri seperti yang ada pada judul.

### **2. Lokasi Penelitian**

Untuk penelitian dengan judul Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon. Populasinya adalah pelanggan di LKP Aplikasi Manajemen dan Informatika Jaya Negara Ambon, maka lokasi penelitian berada di JL. Pandan Kasturi II Tantui Bawah, Pandan Kasturi, Kec. Sirimau, Kota Ambon Prov. Maluku.

## **C. Populasi dan Sampel (Sampel Jenuh)**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Babiii, A Populasi, And Sampel Penelitian, 'Ninoy Yudhistya Sulistiyono, 2013 Gambaran Asupan Zat Gizi Dan Aktivitas Fisik Mahasiswa Ilmu Keolahragaan Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu 19', 2011, 19–29.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan bahwa populasi yang menjadi target adalah seluruh peserta didik di Lembaga Kursus Penelitian Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.

## 2. Sampel (Sampel Jenuh)

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 30 orang responden karena keterbatasan tenaga, waktu, dan data, maka peneliti hanya mengambil sampel dari sebagian peserta pada Lembaga Kursus Penelitian Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini. Dengan demikian penggunaan sampel pada penelitian ini hanya mengambil sebagian dari populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi, teknik sampel ini dikenal sebagai teknik sampel jenuh/sensus.<sup>5</sup>

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket, observasi dan dokumentasi yang sebagian tidak terstruktur sebagai penunjang untuk kelengkapan analisis data penelitian.

### 1. Angket

Angket disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang telah dibahas berdasarkan literatur pada kajian teori, dalam hal ini teknik angket dimaksud

---

<sup>4</sup>Mohamad Setiawan Murtadho, 'Analisis Kompensasi, Kesehatan, Dan Keselamatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Cv Nsr Ac Mobil Sidoarjo', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 2013–15.

<sup>5</sup>Karlina Oktaviani, 'Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Penagihan Pajak Terhadap Efektifitas Penerimaan Pajak (Studi Pada Kpp Pratama Bandung Cibeunying periode 2013-2015)', *Http://Repository.Unpas.Ac.Id/30278/4/BAB%20III.Pdf*, 2017, 37–63.

untuk pengumpulan data tentang pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal (PNF) terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Khursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon<sup>6</sup>. Dalam penelitian ini angket yang digunakan peneliti yaitu angket langsung tertutup, angket ini merupakan angket yang dialami atau sesuai pengalaman pribadi responden serta jawaban yang sudah tertera di angket tersebut.

## 2. Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.<sup>7</sup> Observasi digunakan untuk mengumpulkan data awal yang akan dijadikan bahan dalam pembuatan skripsi, dengan melakukan pengamatan di Lembaga Kursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika Jaya Negara Ambon.

## 3. Dokumentasi

Selain itu untuk melengkapi data awal penelitian diperlukan pengumpulan data dengan teknik dokumentasi yang berkaitan dengan data pelanggan di Lembaga Khursus Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara dan beberapa aspek lain yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini. Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber

---

<sup>6</sup>Rohmah and others.

<sup>7</sup>Kamaluddin La Ode Amijaya Fitriany, 'NMaR NMaR', 3.2017 (2022), 39–51.

informasi khusus dari karangan atau tulisan, sertifikat, undang-undang dan sebagainya.<sup>8</sup>

### **E. Instrument Penelitian**

Menurut Sukarnyana instrument penelitian merupakan alat-alat untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian.<sup>9</sup> Jika data yang diperoleh tidak akurat (valid), maka keputusan yang diambil pun akan tidak tepat. Pada dasarnya pengukuran skala instrumen merupakan penentuan satuan, jenis data, maupun tingkatan data. Penerapan skala sendiri ada bermacam-macam sesuai dengan jenis data yang digunakan, misalnya skala likert, skala guttman dan skala semantic differential.

#### **1. Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal**

Manajemen pelayanan pendidikan nonformal memiliki pengertian suatu proses penerapan ilmu dan seni menyusun rencana, mengimplementasikannya, mengkoordinasi serta menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan di bidang pendidikan nonformal yang telah dirancang.<sup>10</sup>

#### **2. Alat Ukur**

Alat ukur adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat

<sup>8</sup>B A B Iii and Metode Penelitian, 'Metode Penelitian', *UMY Repository*, 2006, 35–47.

<sup>9</sup>Muhammad Arifin, 'Instrumen Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan Pengembangan', *Implementation Science*, 39.1 (2014), 1.

<sup>10</sup>Jurnal Kependidikan Islam Pendidikan Nonformal Terhadap Pengaruh Manajemen.

ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode skala. Metode skala yang digunakan penulis adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan.<sup>11</sup> Pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 jawaban alternatif yang digunakan, yaitu: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Dalam skala likert sendiri memiliki dua bentuk pernyataan yaitu, pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pemberian skor pada pernyataan positif mulai dari skor 5,4,3,2, dan 1 sedangkan pada pernyataan negatif pemberian skor nya berkebalikan sehingga dimulai dengan 1,2,3,4, dan 5.<sup>12</sup>

**Tabel 3.1 Skala Penelitian**

No	Alternatif	Bobot Skor	Bobot Skor
	Jawaban	(+)	(-)
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kadang-Kadang (KK)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

<sup>11</sup>Metode Penelitian Kuantitatif, 'Sofyan Siregar', 2012, 68–79.

<sup>12</sup>Jurusan Manajemen Pendidikan and others, 'PRIMAGAMA GADING SERPONG Irmawati Harjani Putri', 2018.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data yang menggunakan metode statistik dengan menguji hipotesis variabel X terhadap Y, maka yang digunakan adalah regresi sederhana. Adapun regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$\hat{Y} = \alpha + \beta X$$

Dimana:

$\hat{Y}$  = nilai hasil manajemen pelayanan

X = nilai angket kepuasan pelanggan

$\alpha$  = bilangan konstanta

$\beta$  = koefisien regresi atau nilai arahan penentu ramalan (prediksi)

Yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Mencari model regresi, peneliti menggunakan bantuan program software SPSS *for windows*. Yang sudah tersedia karena sampel yang dijadikan data untuk analisis diberlakukan untuk populasi. Kesimpulan dari data yang akan diberlakukan untuk populasi dengan menggunakan taraf signifikan yaitu peluang kesalahan 0,05 (5%) dan kepercayaan 95%.<sup>13</sup>

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang telah terkumpul dari tiap-tiap variabel yang diteliti sehingga lebih mudah dipahami.

---

<sup>13</sup>Irmawati Harjani Putri Nurdelima Waruwu, Siti Zahra Permatasari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong', *Penelitian*, 2018.

## 2. Uji Persyaratan Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis dengan regresi, dilakukan uji persyaratan analisis terlebih dahulu. Uji persyaratan analisis, meliputi:

### a. Validitas

Validitas penelitian adalah sejauh mana instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur tingkat keefektifan suatu alat ukur atau media ukur untuk memperoleh data. Biasanya digunakan untuk mengukur seberapa efektif suatu kuisisioner untuk memperoleh data lebih dekat untuk prtanyaan-pertanyaan yang diajukan dikuesioner.

### b. Reliabilits

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>14</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik dimana uji asumsi yang dipakai peneliti adalah uji normalitas.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam

---

<sup>14</sup>Khaerunnisa, 'Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Yaris Pada P.T. Hadji Kalla Cabang Cokroaminoto Di Makassar', *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3 (2020), 1–115.

penelitian ini menggunakan software IBM SPSS dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas dan tidak, adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi  $< (0,05)$  maka data tersebut berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi  $> (0,05)$  maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

b. Uji linearitas

Uji linearitas di gunakan untuk memilih model regresi yang akan digunakan. Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independen yang hendak diuji.<sup>15</sup> Jika suatu model tidak memenuhi syarat linearitas maka model regresi linear tidak bisa digunakan. Untuk menguji linearitas suatu model dapat digunakan uji linearitas dengan melakukan regresi terhadap model yang ingin diuji. Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikansi dari *deviation from linearity* yang dihasilkan dari uji linearitas menggunakan bantuan SPSS dengan nilai alpha yang digunakan. Jika nilai signifikansi dari *Deviation from Linearity*  $>$  alpha  $(0,05)$  maka nilai tersebut linear.

---

<sup>15</sup>Moh Djazari, Diana Rahmawati, and Mahendra Adhi Nugraha, 'Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing Dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa Fise Uny', *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2.2 (2013), 181–209

#### 4. Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”.<sup>16</sup> Persamaan Umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y =Subjek dalam Variabel dependen yang diprediksikan

a =Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b =Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabelindependen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X =Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

#### 5. Uji Hipotesis

Uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen<sup>17</sup>. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk pengujian hipotesisi dalam penelitian “ Pengaruh Manajemen Layan Pendidikan Non Formal Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.

Ho : = Tidak terdapat pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal

<sup>16</sup>borriz Fernando, ‘Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha: Survei Pada Pemilik Kendaraan Sepeda Motor Yamaha Di Kampus Upi’, *Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi*, 2015, 37–57.

<sup>17</sup>Khaerunnisa.

(PNF) terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.

Ha : ≠ Terdapat pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.

### G. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan dengan menggunakan angket.<sup>18</sup> Data yang diperoleh yaitu data mengenai pelayanan manajemen dan kepuasan pelanggan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak tertentu yang sangat mendukung penelitian. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi.<sup>19</sup> Data jenis ini diperoleh penulis dari dokumen-

---

<sup>18</sup>Sugiyono, 'Metode Penelitian Dan Analisis', *Sugiyono, BabIII, Metode Penelitian Dan Analisis*, 01 (2016), 1–23.

<sup>19</sup>Sugiyono.

dokumen usaha dan buku-buku literatur yang memberikan informasi tentang masalah yang menyangkut dengan penelitian.

## H. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti itu sendiri untuk dipelajari sehingga mendapatkan informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>20</sup> Terdapat dua variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel dependen atau dilambangkan dengan variabel X, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang menjadi sebab akibat adanya variabel independen atau dilambangkan dengan variabel Y.

### 1. Variabel X = Manajemen Pelayanan

Indikator :

- a. Perencanaan Pelayanan
- b. Pengorganisasian Pelayanan
- c. Pengarahan Pelayanan
- d. Pengendalian Pelayanan

### 2. Variabel Y = Kepuasan Pelanggan

Indikator :

- a. Keandalan (*realibility*)
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

---

<sup>20</sup>Ashf Fadhilla And Ira Silmi, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Hotel Horison Bandung', *Repository.Upi.Edu*, 84 (2017), 487–92 <[Http://Ir.Obihiro.Ac.Jp/Dspace/Handle/10322/3933](http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933)>.

- c. Kepastian (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti Fisisk (*tangible*)

Untuk memudahkan peneliti dalam menyusun angket, maka dirumuskan kisi-kisi instrument sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	No Item
1	Variabel X Manajemen Layanan	Merencanakan Layanan	1,2
		Pengorganisasian Layanan	3, 4
		Pengarahan Pelayanan	5,6
		Pengendalian pelayanan	7,8,9
2	Variabel Y Kepuasan Pelanggan	Keandalan ( <i>realibility</i> )	1,2
		Daya Tanggap( <i>responsiveness</i> )	3
		Kepastian ( <i>assurance</i> )	4,5,6
		Empati ( <i>empathy</i> )	7,8
		Bukti Fisisk ( <i>tangible</i> )	9,10

Untuk memudahkan responden serta mengklasifikasikan nama, jurusan dan jenis kelamin pada kuesioner, maka peneliti membuat formulir untuk identitas responden dan petunjuk tata cara pengisian kuesioner.

Kuesioner yang diisi untuk variabel X manajemen layanan berisikan 9 item pertanyaan dan variabel Y kepuasan pelanggan berisikan 10 item pertanyaan, dengan 5 alternatif jawaban (sangat setuju/SS, setuju/S, kadang-kadang/KK, tidak setuju/TS dan sangat tidak setuju/STS).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian mengenai “ Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Kursus Pelatihan(LKP) Aplikasi Manajemen dan Informatika (AKMI) Jaya Negara Ambon. Maka peneliti dapat menyimpulkan :

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t-hitung sebesar  $4,181 > t\text{-tabel } 2,030$  dan signifikan  $0,001 < \text{probability } 0,05$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang mengandung implikasi bahwa manajemen layanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan.
2. Besar pengaruh yang diberikan sebesar  $R\text{ square } 0,333$  sama dengan  $33,3\%$ , artinya manajemen layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar  $33,3\%$  dan  $66,7\%$  dipengaruhi oleh faktor lain.

#### **B. Saran**

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan mampu memberikan konstibusi untuk peneliti selanjutnya maupun untuk pihak Lembaga Kursus Pelatihan, berupa saran-saran yang konkret dan mungkin diwujudkan, diantaranya adalah :

1. Bagi peneliti selanjutnya

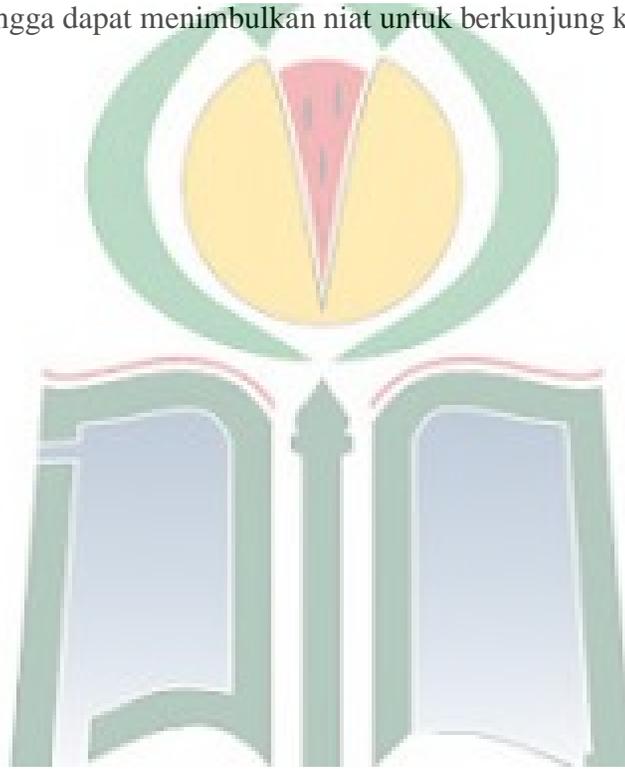
Diharapkan bisa memperbaiki keterbatasan dalam penelitian ini semisal, dengan menambah teori-teori yang mendukung dan mampu mengembangkan model penelitian pada skema faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi akademik

Semoga dapat membantu memberikan kontribusi serta referensi bagi penelitian selanjutnya selain dari buku dan jurnal yang ada.

## 3. Bagi LKP Jaya Negara Ambon

Melihat dari hasil penelitian diharapkan LKP Jaya Negara Ambon mampu meningkatkan manajemen layanan sehingga dapat mempertahankan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat menimbulkan niat untuk berkunjung kembali.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pos Indonesia Regional I Sumatera’, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)*, 1.1 (2022), 129–38
- Along, Antonius, ‘Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak’, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006.01 (2020), 94–99  
<<https://doi.org/10.21776/Ub.Jiap.2020.006.01.11>>
- Arifin, Muhammad, ‘Instrumen Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan Pengembangan’, *Implementation Science*, 39.1 (2014), 1
- Bloom, Nicholas, And John Van Reenen, ‘Manajemen Pembelajaran’, *Nber Working Papers*, 2013, 89 <<http://www.nber.org/papers/W16019>>
- Djazari, Moh, Diana Rahmawati, And Mahendra Adhi Nugraha, ‘Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing Dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa Fise Uny’, *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2.2 (2013), 181–209  
<<https://doi.org/10.21831/Nominal.V2i2.1671>>
- Ekawarna, Ekawarna, Denny Denmar, And Deanti Eka Wibawa, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Keuasan Orang Tua Di Smp Islam Al-Falah Kota Jambi’, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 3.2 (2021), 177–87
- Fadhilla, Ashf, And Ira Silmi, ‘Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Hotel Horison Bandung’, *Repository.Upi.Edu*, 84 (2017), 487–92 <<http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>>

- Fernando, Borriz, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha: Survei Pada Pemilik Kendaraan Sepeda Motor Yamaha Di Kampus Upi', *Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi*, 2015, 37–57
- Fitria, Imatul Nur, 'Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri' (Iain Kediri, 2023)
- Fitriany, Kamaluddin La Ode Amijaya, 'Nmar Nmar', 3.2017 (2022), 39–51
- Herman, Stephen, Program Studi, Teknik Mesin, Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya, And Others, 'Manajemen', *Jurusan Teknik Kimia Usu*, 3.1 (2019), 18–23
- Hidayat, Rahmat, And Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Pendidikan Islam, Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia*, 2017
- Iii, B A B, A Metode, Pendekatan Penelitian, And Metode Penelitian, 'Yuga Teguh Muharam, 2013 Kajian Tentang Keasadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu', 2007
- Iii, B A B, And Metode Penelitian, 'Metode Penelitian', *Umy Repository*, 2006, 35–47
- Iii, B A B, A Populasi, And Sampel Penelitian, 'Ninoy Yudhistya Sulistiyono, 2013 Gambaran Asupan Zat Gizi Dan Aktivitas Fisik Mahasiswa Ilmu Keolahragaan Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu 19', 2011, 19–29
- Indonesia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangganpt Herba

- Penawar Alwahida, And (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu), 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', 2020
- Jannah, Miftahul, Ervie Yuniarti, And Rahmi, 'Prinsip Manajemen Dalam Al-Qur'an Dan Hadis', *Prinsip Manajemen Dalam Al-Qur'an Dan Hadis*, 90500120098, 2022, 1–20
- Jurnal Kependidikan Islam Pendidikan Nonformal Terhadap Pengaruh Manajemen, 'Retno Shiama Varelasiwil Uin Sunan Ampel, Surabaya, Indonesi', 10 (2020), 49 <<https://doi.org/0.15642/Jkpi.2020.10.1.48-65>>
- Khaerunnisa, 'Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Yaris Pada P.T. Hadji Kalla Cabang Cokroaminoto Di Makassar', *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3 (2020), 1–115
- M. Arafah, M. Arafah, And Muhajirin Muhajirin, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jurnal Manajemen*, 13.4 (2022), 643–46 <<https://doi.org/10.30872/Jmmn.V13i4.9938>>
- Motode Penelitian Kuantitatif, 'Sofyan Siregar', 2012, 68–79
- Murtadho, Mohamad Setiawan, 'Analisis Kompensasi, Kesehatan, Dan Keselamatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Cv Nsr Ac Mobil Sidoarjo', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 2013–15
- Nurdelima Waruwu, Siti Zahra Permatasari, Irmawati Harjani Putri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong', *Penelitian*, 2018
- Nursiana, Adinoto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah Dan Nilai Yang Dirasakan Nasabah', *Ultima*

*Management*, 3.1 (2011), 1–15  
 <<https://doi.org/10.31937/Manajemen.V3i1.172>>

Oktaviani, Karlina, ‘Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Penagihan Pajak Terhadap Efektifitas Penerimaan Pajak (Studi Pada Kpp Pratama Bandung Cibeunyingperiode 2013-2015)’,

[Http://Repository.Unpas.Ac.Id/30278/4/Bab%20iii.Pdf](http://repository.unpas.ac.id/30278/4/Bab%20iii.Pdf), 2017, 37–63

Ovidani, Zunta, And Wahyu Hidayat, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang’,  
*Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9.2 (2020), 167–74

<<https://doi.org/10.14710/Jiab.2020.27277>>

Pendidikan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ilmu, Tarbiyah Dan, Universitas Islam, And Negeri Syarif, ‘Primagama Gading Serpong Irmawati Harjani Putri’, 2018

Rohmah, N U R Aliyatur, Fakultas Ilmu, Tarbiyah Dan, Universitas Islam, And Negeri Walisongo, ‘Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pendidikan Keagamaan Di Smk Islamic Centre Baiturrahman Semarang Keagamaan Di Smk Islamic Centre Baiturrahman Semarang’, 2018

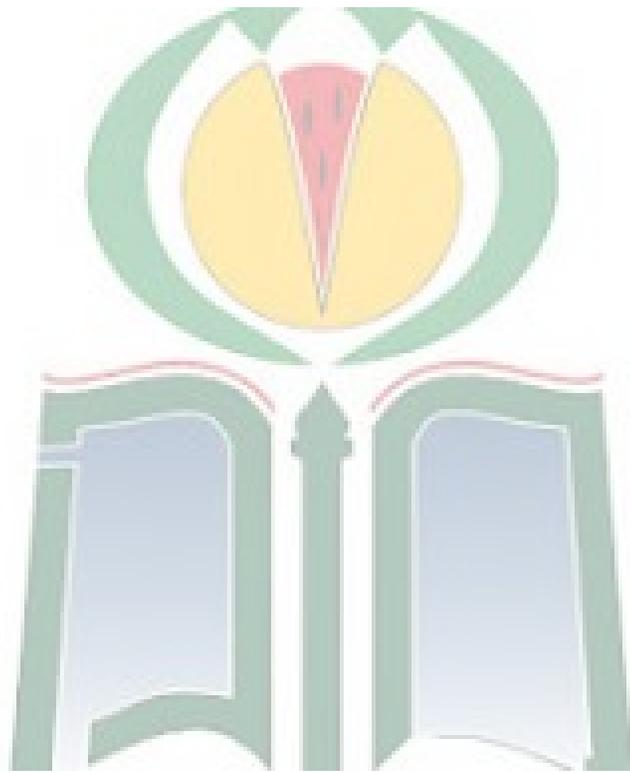
Sugiyono, ‘Metode Penelitian Dan Analisis’, *Sugiyono, Babiii, Metode Penelitian Dan Analisis*, 01 (2016), 1–23

Taufiq, ‘Memakan Harta Secara Bathil’, *Ilmiah Syariah*, 17.2 (2018), 249

Udin Lestiyono, ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Cv. Multi Usaha Raya Jepara’, *Kualitas Layanan, Keepuasan Pelanggan*, 2018

Wicaksono, Dani Agung, Nadia Maharani, And Nurti Indah Sari Prakoso, ‘Pengaruh

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Geprek Jombang Di Kabupaten Jombang', *Jurnal Orientasi Bisnis Dan Entrepreneurship (Jobs)*, 3.2 (2023), 85–96  
<<https://doi.org/10.33476/jobs.v3i2.2865>>



## Lampiran 1 : Kuesioner

### A. Identitas Responden

Nama : Natalia Tomaso  
Jurusan : Aplikasi Perkantoran  
Hari/Tanggal : Selasa 17 Oktober 2023  
Jenis Kelamin : Perempuan

### B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KK : Kadang- kadang  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikembalikan lagi, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

**Lanjutan....**

No	Variabel Manajemen Layanan	Jawaban				
	Pernyataan	SS	S	KK	TS	STS
1	Kurikulum materi yang hendak diberikan telah sesuai dengan kebutuhan peserta di masing-masing jurusan	✓				
2	Kurikulum dan standar pembelajaran telah sesuai dengan kebutuhan peserta masing-masing jurusan?		✓			
3	Pemberian jadwal belajar sesuai jurusan yang dipilih.		✓			
4	Tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan baik.		✓			
5	Masing-masing peserta dibimbing agar mengerti dan memahami materi yang diajarkan	✓				
6	Pembinaan terhadap kelompok belajar dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh petugas pelatihan dapat dimengerti dan dipahami oleh peserta?		✓			
7	Waktu belajar dan istirahat yang diberikan telah sesuai bagi peserta pelatihan.		✓			

8	Guru memberikan tugas untuk dikerjakan peserta guna mengevaluasi materi yang diajarkan telah dimengerti dan dipahami		✓			
9	Setiap peserta yang belum memahami dan mengerti materi yang diajarkan, akan dilakukan penambahan tugas untuk dikerjakan oleh peserta				✓	
<b>No</b>	<b>Variabel Kepuasan Pelanggan</b>					
1	Apakah materi yang diajarkan dapat dimengerti dan dipahami dengan baik?		✓			
2	Apakah pelayanan administrasi cepat dan tepat?		✓			
3	Apakah tenaga pelatih memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan peserta?			✓		
4	Apakah informasi mengenai perubahan jadwal, pelaksanaan ujian dan informasi lainnya disampaikan sebelum hari H/ 3 hari, atau jauh-jauh hari sebelum dilaksanakannya kegiatan tersebut?	✓				
5	Tenaga pelatih bersikap sopan terhadap peserta pelatihan	✓				

6	Apakah staf bersedia membantu keperluan peserta?		✓			
7	Apakah pengelolah dan petugas pelatihan menjamin kenyamanan dan tidak membedakan status sosial peserta pelatihan?		✓			
8	Apakah Petugas pelatihan megutamakan kepentingan peserta?		✓			
9	Apakah kondisi sarana prasarana seperti ruang belajar, meja, kursi dan fasilitas lainnya dapat digunakan dengan baik?		✓			
10	Apakah kondisi sarana prasarana seperti ruang belajar, meja, kursi dan fasilitas lainnya dalam kondisi bersih dan nyaman untuk digunakan oleh peserta pelatihan?		✓			





### Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Manajemen Layanan

#### VALIDITAS

		Correlations									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.405*	.197	.193	.158	.369*	.053	-.092	.184	.464**
	Sig. (2-tailed)		.013	.244	.253	.349	.025	.757	.589	.276	.004
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X2	Pearson Correlation	.405*	1	.394*	.365*	.349*	.284	.394*	.256	.170	.663**
	Sig. (2-tailed)	.013		.016	.027	.034	.089	.016	.126	.313	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X3	Pearson Correlation	.197	.394*	1	.277	.533**	.397*	.561**	.348*	.301	.734**
	Sig. (2-tailed)	.244	.016		.097	<.001	.015	<.001	.035	.070	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X4	Pearson Correlation	.193	.365*	.277	1	.015	.413*	.207	.393*	.185	.574**
	Sig. (2-tailed)	.253	.027	.097		.928	.011	.219	.016	.273	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X5	Pearson Correlation	.158	.349*	.533**	.015	1	.245	.618**	.108	.166	.564**
	Sig. (2-tailed)	.349	.034	<.001	.928		.143	<.001	.523	.327	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X6	Pearson Correlation	.369*	.284	.397*	.413*	.245	1	.332*	.306	.187	.664**
	Sig. (2-tailed)	.025	.089	.015	.011	.143		.045	.066	.267	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X7	Pearson Correlation	.053	.394*	.561**	.207	.618**	.332*	1	.272	.466**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.757	.016	<.001	.219	<.001	.045		.104	.004	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X8	Pearson Correlation	-.092	.256	.348*	.393*	.108	.306	.272	1	-.047	.453**
	Sig. (2-tailed)	.589	.126	.035	.016	.523	.066	.104		.784	.005
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
X9	Pearson Correlation	.184	.170	.301	.185	.186	.187	.466**	-.047	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.276	.313	.070	.273	.327	.267	.004	.784		<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
XTOTAL	Pearson Correlation	.464**	.663**	.734**	.574**	.564**	.664**	.721**	.453**	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.005	<.001	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### RELIABILITAS

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	9

## Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

### VALIDITAS

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	YTOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.375*	.171	.129	.136	-.039	.592**	.141	.036	-.060	.461**
	Sig. (2-tailed)		.022	.312	.445	.422	.818	<.001	.404	.833	.722	.004
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y2	Pearson Correlation	.375*	1	.270	.215	-.076	.004	.231	-.073	.349*	.315	.497**
	Sig. (2-tailed)	.022		.106	.201	.654	.981	.170	.668	.034	.058	.002
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y3	Pearson Correlation	.171	.270	1	.537**	.199	.036	.202	.055	.054	.161	.544**
	Sig. (2-tailed)	.312	.106		<.001	.238	.832	.232	.746	.753	.341	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y4	Pearson Correlation	.129	.215	.537**	1	.258	.287	.103	.069	.084	.335*	.586**
	Sig. (2-tailed)	.445	.201	<.001		.123	.085	.543	.683	.622	.043	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y5	Pearson Correlation	.136	-.076	.199	.258	1	.157	.471**	-.094	.224	.314	.489**
	Sig. (2-tailed)	.422	.654	.238	.423		.355	.003	.581	.182	.058	.002
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y6	Pearson Correlation	-.039	.004	.036	.287	.157	1	.172	.093	.003	.202	.368*
	Sig. (2-tailed)	.818	.981	.832	.085	.355		.309	.586	.988	.231	.004
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y7	Pearson Correlation	.592**	.231	.202	.103	.471**	.172	1	.021	.093	.014	.537**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.170	.232	.543	.003	.209		.901	.583	.936	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y8	Pearson Correlation	.141	-.073	.055	.069	-.094	.093	.021	1	.077	.088	.398
	Sig. (2-tailed)	.404	.666	.746	.683	.581	.586	.901		.650	.606	.002
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y9	Pearson Correlation	.036	.349*	.054	.084	.224	.003	.093	.077	1	.942**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.833	.034	.753	.622	.182	.988	.683	.650		<.001	<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y10	Pearson Correlation	-.060	.315	.161	.335*	.314	.202	.014	.088	.842**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.722	.058	.341	.043	.058	.231	.936	.606	<.001		<.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
YTOTAL	Pearson Correlation	.461**	.497**	.544**	.586**	.489**	.368*	.537**	.311	.582**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	<.001	<.001	.002	.025	<.001	.061	<.001	<.001	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

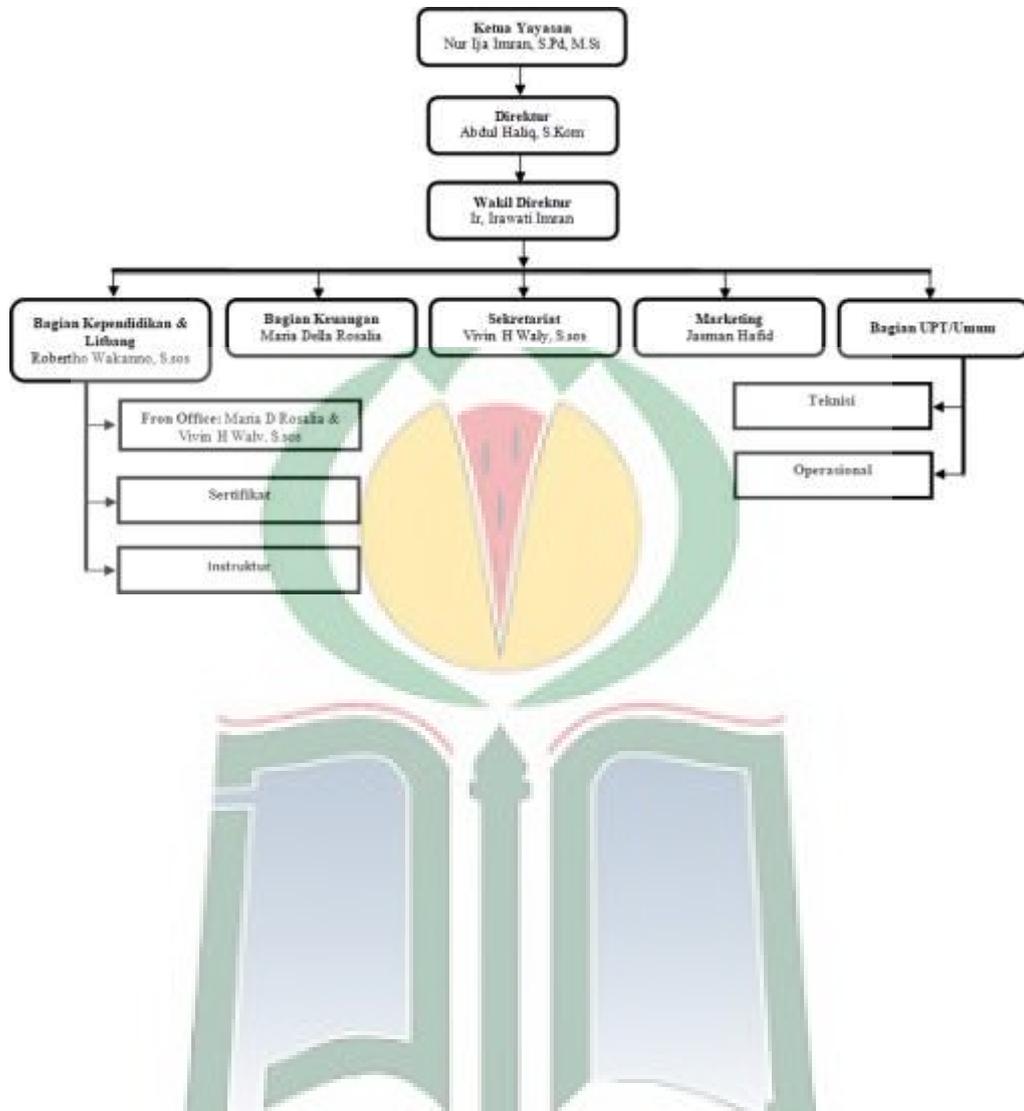
\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### RELIABILITAS

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	10

## Lampiran 5 : Struktur Organisasi



### Lampiran6:Daftar Nama Staf dan Tenaga Pendidik

No	Nama	Jabatan
1	Nur Ija Imran, S.Pd, M.Si	Ketua Yayasan
2	Abdul Haliq, S.Kom	Direktur dan Pengajar
3	Ir, Irawati Imran	Wakil Direktur
4	Robertho Wakanno, S.sos	Litbang dan From Office
5	Maria Della Rosalia	Keuangan dan From Office
6	Vivin H Waly, S.sos	Sekretariat dan From Office
7	Jasman Hafid	Marketing dan Pengajar
8	Yusnani Esther Panggoa, ST	Pengajar
9	Nur Amelia Wael	Pengajar
10	Stenly Erwin Lasiomina, S.pd	Pengajar

**Lampiran 7 :Data Peserta Bulanan dan Tahunan**

Bulan Pelajaran	Kelas		Jumlah
	Pagi	Siang	
September	15	15	30
Bulan Pelajaran	Kelas		Jumlah
	Pagi	Siang	
Oktober	15	15	30
Bulan Pelajaran	Kelas		Jumlah
	Pagi	Siang	
November	15	15	30
Tahun Pelajaran	Kelas		Jumlah
	Pagi	Siang	
2021	15	15	30
Tahun Pelajaran	Kelas		Jumlah
	Pagi	Siang	
2022	15	15	30
Tahun Pelajaran	Kelas		Jumlah
	Pagi	Siang	
2023	16	16	32
<b>Total</b>			<b>182</b>

**Lampiran8 :Sarana Prasarana LKP Jaya Negara Ambon**

<b>No</b>	<b>Nama Sarana dan Prasarana</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kondisi</b>
1	Meja	16	Baik
2	Kursi	16	Baik
3	Ruang Kelas/Ruang Lab	2	Baik
4	Komputer	16	Baik
5	Mouse	16	Baik
6	Keyboard	16	Baik
7	CPU	16	Baik
8	Tv	2	Baik
9	CCTV	4	Baik
10	AC	2	Baik
11	Front Office	1	Baik
12	Musolah	1	Baik
13	Toilet	2	Baik

**Lampiran 9 : Dokumentasi**



**Gambar 1. Pembagian Kuesioner**



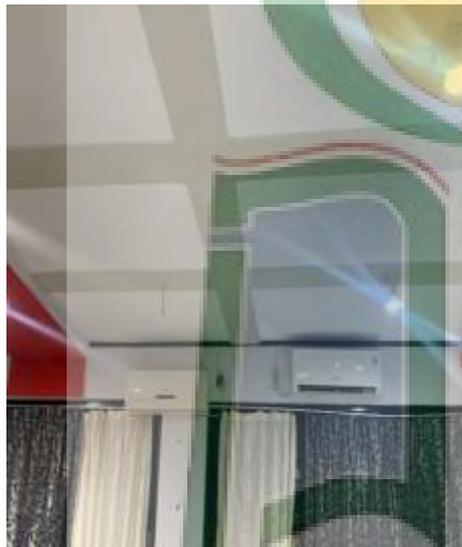
**Gambar 2. Ruang Kelas**



**Gambar 3. Jaya Negara**



**Gambar 4. Front Office**



**Gambar 5. AC**



**Gambar 6. CCTV**



**Toilet Siswa/Siswi**



**Toilet Pengajar/Pegawai**

**Gambar 7. Toilet**



**Gambar 8. Westafel**



**Gambar 9. Mushola**



**Gambar 9. Foto Bersama  
Pelanggan/Peserta**



**Gambar 9. Pengajar**

