

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI LKP PRISMA COMPUTER

Rifa Kayla Almira<sup>1\*</sup>, Ika Rizqi Meilya<sup>2</sup>, Ahmad Syahid<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pendidikan Masyarakat, Universitas Singaperbangsa Karawang, Jawa Barat, Indonesia

<sup>1</sup>1910631040049@student.unsika.ac.id, <sup>2</sup>ika.rizqi@fkip.unsika.ac.id,

<sup>3</sup>ahmad.syahid@fkip.unsika.ac.id

Received: Juli, 2023; Accepted: January, 2024

## Abstract

This study aims to explain the quality of service and student satisfaction at LKP Prisma Computer, as well as determine the effect of service quality on student satisfaction at LKP Prisma Computer Karawang. The approach used in this study is a correlational quantitative approach with regression analysis techniques. The number of respondents in this study were 30 active students in June 2023 at LKP Prisma Computer. The sampling technique that was used is total sampling. Product moment correlation (pearson), simple linear regression analysis, t test (partial test), and the coefficient of determination test (R<sup>2</sup>) were used as analysis data, using SPSS 26 program. The results showed that service quality has a positive effect on student satisfaction with a regression equation of  $10.722 + 0.574 X$  and it has a moderate strength of 58.7%, while the influence of student satisfaction from other factors was 41.3% not tested in this study. The results of the descriptive analysis show that the assurance indicator has the lowest average score of 12.56 and the tangibles indicator has the highest average value of 17.67 on the service quality variable.

**Keywords:** Service Quality, Student Satisfaction, Community Education

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kualitas layanan dan kepuasan peserta didik di LKP Prisma Computer, serta mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di LKP Prisma Computer Karawang. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif korelasional dengan teknik analisis regresi. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 30 peserta didik aktif pada bulan Juni 2023 di LKP Prisma Computer yang diambil dengan teknik sampel total. Teknik analisa data yang digunakan yaitu korelasi product moment (pearson), analisis regresi linear sederhana, uji t (uji parsial), dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan peserta didik dengan persamaan regresi  $10,722 + 0,574 X$  dan berkekuatan moderat yaitu sebesar 58,7%, sedangkan pengaruh kepuasan peserta didik dari faktor lain sebesar 41,3% tidak diuji pada penelitian ini. Pada hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator jaminan memiliki skor rata-rata terendah yaitu sebesar 12,56 dan indikator bukti fisik memiliki nilai rata-rata terbesar yaitu 17,67 pada variabel kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta Didik, Pendidikan Masyarakat

**How to Cite:** Almira, R.K., Meilya, I.R. & Syahid, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di LKP Prisma Computer. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 7 (1), 90-97

## PENDAHULUAN

Berdasarkan laporan *World Digital Competitiveness Ranking 2022*, daya saing digital Indonesia pada faktor pengetahuan menduduki peringkat 60 dari 63 negara dengan skor indeks 42,20. Terdapat sub faktor pengetahuan meliputi : *talent, training&education, dan scientific concentration*. Pada sub faktor *talent* Indonesia mengalami peningkatan, namun pada kriteria

*digital skills* masih berada di peringkat 41. Peningkatan dihitung berdasarkan 54 kriteria yaitu 34 data kuantitatif dari sumber internasional, *regional*, serta nasional dan 20 survei dari panel ahli eksekutif internasional. Laporan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan digital Indonesia masih rendah dibandingkan negara lain dan menandakan adanya urgensi bagi Indonesia dalam mendorong lebih banyak talenta yang ahli di bidang digital untuk mencapai *Era Digital Society 5.0*. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengupayakan percepatan transformasi digital dan menyinergikan antara dunia pendidikan, industri, serta masyarakat melalui berbagai cara. Salah satunya mengoptimalkan mutu pendidikan dan pelatihan digital. Dalam dunia pendidikan dan pelatihan, mutu adalah isu sentral yang perlu diperhatikan mengingat proses pendidikan adalah proses mulai dari awal sampai akhir dalam mencapai tujuan pendidikan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Syafaruddin dan Syukri (2022:3) bahwa mutu menjadi kebutuhan dalam dunia pendidikan agar institusi pendidikan mampu bersaing serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik atau masyarakat.

Engkoswara dalam Syafaruddin dan Syukri (2021:61) menjabarkan kualitas pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan menjadi suatu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari awal sudah dimulai dengan benar, menghindari kesalahan, cermat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada peserta didik.

Syafaruddin dan Syukri (2022:1) menyatakan bahwa institusi pendidikan harus memiliki manajemen yang berorientasi pada mutu untuk menjamin kelancaran dan keberhasilan institusi. Menurut Ibrahim dan Rusdiana (2021:451), untuk mencapai kepuasan peserta didik sebagai pelanggan lembaga pendidikan, kualitas pendidikan, termasuk kualitas layanan akademik dan pengajaran, harus dipenuhi secara optimal.

Kepuasan peserta didik merupakan salah satu acuan dalam peningkatan mutu pendidikan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga, kepuasan peserta didik dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan peserta didik sebagai pelanggan dari jasa pendidikan. Menurut Sopiadin (2010:33) kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap dan persepsi positif peserta didik seperti senang, lega, termotivasi, dan tertarik terhadap pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh pendidik sebagai pemberi jasa apabila pelayanan yang didapatkan sesuai harapan. Namun jika pelayanan yang didapatkan tidak sesuai harapan, maka peserta didik akan merasa tidak puas yang dicirikan dengan demotivasi dan adanya keluhan sebagaimana yang dinyatakan oleh Huefner dan Hunt (2000:61-82) bahwa keluhan adalah akibat dari ketidakpuasan yang dirasakan peserta didik (pelanggan) terhadap kualitas suatu pelayanan yang diberikan.

Pendidikan dan pelatihan (*training and education*) merupakan bagian dari strategi pembangunan nasional untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui jalur nonformal. Menurut Iswan (2021:1), pendidikan dan pelatihan adalah upaya sistematis yang diorganisir, dirancang, dan dibuat oleh masyarakat sedemikian rupa untuk mentransfer pengetahuan, nilai, sikap, dan keterampilan kepada para ahli di bidangnya, sebagai upaya untuk memberdayakan, mengembangkan potensi individu dan mengharapkan adanya perubahan alami yang muncul dalam diri manusia. Salah satu lembaga pendidikan dan pelatihan adalah LKP Prisma Computer. Pada tahun 2014, LKP Prisma Computer mendapatkan penghargaan juara 1 Peningkatan Mutu Pengajar dan Tenaga Kependidikan

Bidang Pendidikan Anak Usia Dini Nonformal dan Informal (PTK PAUDNI). LKP Prisma Computer berupaya mempertahankan keberhasilan tersebut dengan meningkatkan mutu kursus dan pelatihan dengan memberikan pelayanan untuk kepuasan peserta didik.

Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di LKP Prisma Computer Karawang. Adapun dimensi kualitas layanan (*servqual*) menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:65), dilihat melalui keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Sedangkan indikator kepuasan peserta didik yang akan dijadikan patokan dalam penelitian ini bersumber dari pendapat Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) yakni: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Rumusan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H<sub>0</sub> :  $\rho = 0$ , yakni kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di LKP Prisma Computer Karawang.

H<sub>1</sub> :  $\rho \neq 0$ , yakni kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di LKP Prisma Computer Karawang

## METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Andi Ibrahim dkk (2018:47) menyatakan penelitian korelasional bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua atau lebih variabel yang diteliti, serta seberapa besar pengaruh atau korelasi antara variabel tersebut. Penelitian korelasional hanya menunjukkan hubungan antar variabel, bukan sebab akibat.

Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu kualitas layanan sebagai variabel bebas dan kepuasan peserta didik sebagai variabel terikat. Kepuasan peserta didik menurut Sopiadin (2010:33) merupakan suatu sikap dan persepsi positif peserta didik seperti senang, lega, termotivasi, dan tertarik terhadap pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh pendidik sebagai pemberi jasa apabila pelayanan yang didapatkan sesuai harapan.

Indikator kualitas layanan (*servqual*) yaitu keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Menurut Wijaya (2016:181), lima dimensi kualitas layanan terdiri dari unsur-unsur yang dapat diterapkan dalam dunia pendidikan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi
- b. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan lembaga untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan jasa pendidikan terhadap pelayanan lembaga meliputi komunikasi, kepercayaan, jaminan fisik, keamanan, dan kompetensi. Menurut Arifin (2022:60), jaminan adalah garansi atau janji seseorang untuk menanggung kewajiban atas pelayanan apabila pelayanan tersebut tidak terpenuhi. Jaminan dapat berupa fasilitas, waktu, biaya, dan lain-lain.
- c. *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan lembaga untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, ruang kelas, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta penampilan karyawan sekolah.

- d. *Empathy* (empati), yaitu lembaga mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi ke pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Lembaga juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan.
- e. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.

Sedangkan indikator kepuasan peserta didik yang akan dijadikan patokan dalam penelitian ini bersumber dari pendapat Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) yakni:

- a. Kesesuaian harapan, yakni kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kesesuaian yang dirasakan pelanggan. Kesesuaian harapan meliputi promosi, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Minat berkunjung kembali yakni pelanggan bersedia untuk berkunjung kembali pada institusi pemberi layanan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan yakni pelanggan bersedia melakukan *word of mouth* untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada teman, kerabat ataupun saudara.

Populasi penelitian ini adalah 30 peserta didik aktif pada bulan Juni 2023 di LKP Prisma Computer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* yaitu seluruh populasi diambil dan dijadikan sampel penelitian. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert* 1-4. Metode analisis data yang digunakan yaitu korelasi *product moment* (*pearson*), analisis regresi linear sederhana, uji t (uji parsial), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dilakukan dengan bantuan aplikasi *SPSS 26*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik *gender*, jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 17 orang atau 31% dan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 13 orang atau 43% dari total 30 orang di LKP Prisma Computer. Berdasarkan karakteristik usia, terdapat 4 responden berusia 11-15 tahun, 14 responden berusia 16-20 tahun, 9 responden berusia 21-25 tahun, 3 responden berusia 26-30 tahun.. Karakteristik responden dengan jenjang pendidikan SD/Sederajat, SMP/Sederajat. DI/DII/DIII, dan D4/SI masing-masing memiliki jumlah yang sama yaitu 2 orang atau sebesar 7% dari total responden, sedangkan responden dengan jenjang pendidikan terakhir SMA/Sederajat berjumlah 22 Orang atau 73%. Karakteristik responden dengan program belajar yang dipilih antara lain sebanyak 18 orang atau 60% responden memilih program paket terpadu, 5 orang atau 17% responden memilih program paket office, 3 orang atau 10% responden memilih program microsoft, dan 4 orang atau 13% responden memilih program lain (Desain Grafis, AutoCAD, Paket Khusus Anak SD). Berdasarkan lama belajar, 53% responden belajar di LKP Prisma Computer kurang dari 1 bulan, 23% belajar selama 1 bulan, 13% belajar selama 3-4 bulan, dan 10% telah belajar lebih dari 4 bulan.

Pada instrumen yang telah dibuat, 21 item pertanyaan pada variabel kualitas layanan (X) dan 13 pertanyaan pada variabel kepuasan peserta didik (Y) valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk penelitian. Adapun rata-rata skor variabel Kualitas Layanan (X) pada indikator keandalan (*reliability*) adalah 13,83, rata-rata skor pada indikator bukti fisik (*tangibles*) adalah 17,67, rata-rata skor pada indikator *responsiveness* adalah 16,80, rata-rata skor pada indikator jaminan (*assurance*) adalah 12,56, dan rata-rata skor pada indikator empati (*empathy*) adalah 17,57. Demikian, kualitas layanan yang harus ditingkatkan oleh LKP Prisma Computer untuk meningkatkan kualitas lembaga adalah jaminan. Menurut Arifin (2022:60),

jaminan adalah garansi atau janji seseorang untuk menanggung kewajiban atas pelayanan apabila pelayanan tersebut tidak terpenuhi. Jaminan dapat berupa fasilitas, waktu, biaya, dan lain-lain. Pada variabel kepuasan peserta didik, rata-rata skor variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) pada indikator kesesuaian harapan adalah 20,27, rata-rata skor pada indikator minat berkunjung kembali adalah 18,97, rata-rata skor pada indikator kesediaan merekomendasikan adalah 16,50.

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 1. Hasil Uji Kolmogorof Smirnov Test  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>b</sup>	Mean	.0000000
	Std.Deviation	3.97393169
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.064
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2023)

Berdasarkan hasil pengujian SPSS 26 diatas, dapat disimpulkan data Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Peserta Didik (Y) berdistribusi normal karena signifikansi *Asymp. Sig* 0,200 > 0,05. Adapun hasil uji linearitasnya yaitu :

**Tabel 2. Hasil Uji Linearitas**

		ANOVA Table					
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	920.033	19	48.423	2.578	.064
		Linearity	649.895	1	649.895	34.600	.000
		Deviation from Linearity	270.139	18	15.008	.799	.675
		Within Groups	187.833	10	18.783		
		Total	1107.867	29			

(Sumber: Data Primer diolah Tahun 2023)

Pada tabel diatas diketahui Fhitung  $0,799 < Ftabel 4,196$ , artinya terdapat hubungan linear antara kualitas layanan (X) dan kepuasan peserta didik (Y). Kemudian hasil analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini dijabarkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	649.895	1	649.895	39.734	.000 <sup>b</sup>
Residual	457.972	28	16.356		
Total	1107.867	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 4.10 tersebut, diketahui nilai signifikansi regresi  $0,000 < sig.0,05$  maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Adapun Koefisiensi Regresinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Koefisiensi Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.722	7.179		1.494	.146
Kualitas Layanan	.574	.091	.766	6.303	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Dari output di atas, nilai a sebesar 10,722 yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Kualitas Layanan (X), maka nilai konstan Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah sebesar 10,722. Sedangkan nilai b sebesar 0,574 bermakna bahwa setiap penambahan nilai 0,574 Kualitas Pelayanan (X), maka Kepuasan Peserta Didik (Y) akan meningkat sebesar 0,574. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik, dilakukan uji parsial (uji T) dengan hasil:

**Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.722	7.179		1.494	.146
KualitasLayanan	.574	.091	.766	6.303	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui Thitung  $6,303 < Ttabel 2,048$  dan nilai signifikansi kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik adalah  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, artinya Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Analisis akhir pada penelitian ini adalah Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) untuk mengukur seberapa besar kekuatan variabel-variabel. Nilai koefisien determinasi bernilai nol sampai satu. Menurut Chin dalam Purwanto dan Sudargini (2021:121), nilai *R-Square* dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika lebih dari 0,33 tetapi lebih rendah dari 0,67, dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33.

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.572	4.044	.587	39.734	1	28	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa 58.7% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, serta tidak menutup kemungkinan 41.3% faktor kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian bidang administrasi bisnis yang dilakukan oleh Athallah dan Wijaksana (2023) bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,3% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Habibah dan Bayu (2017) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 57,38%. Berdasarkan kedua penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh atau hubungan yang positif dalam terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan kualitas pelayanan dengan indikator keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan peserta didik di LKP Prisma Computer Karawang dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Persamaan regresi yang didapatkan yaitu  $10,722 + 0,574 X$ , artinya jika kualitas layanan (variabel X) diberikan dan ditingkatkan sebesar 0,574, maka nilai kepuasan peserta didik (variabel Y) akan bertambah sebesar 0,574. Selanjutnya pada uji koefisien determinasi (R Square), kualitas layanan mendapatkan nilai sebesar 0,587 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 58,7% dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dan 41.3% lainnya tidak diuji pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator kualitas layanan yaitu jaminan (*assurance*) memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 12,56. Oleh karena itu, pihak LKP Prisma Computer disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan pada indikator jaminan agar kepuasan peserta didik turut meningkat. Jaminan yang diberikan dapat berupa jaminan ganti rugi apabila kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada peserta didik tidak sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan discount atau cashback biaya pendaftaran kursus, dan menyalurkan atau memberikan informasi lowongan pekerjaan bidang komputer kepada peserta didik atau alumni yang telah mengikuti kursus komputer di LKP Prisma Computer sehingga dapat menambah kepercayaan dan kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, Gunawan dan Mohammad Adnan Latief Rukminingsih. (2020). Metode Penelitian Pendidikan. Yogyakarta: Erhaka Utama
- Andi Ibrahim, dkk. (2018). Metodologi Penelitian. Makassar: Gunadarma Ilmu.
- Athallah, D. Z. W., & Wijaksana, T. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *eProceedings of Management*, 10(1).
- Daga, Rosnaini. (2017). Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan. Makassar: Global Research And Consulting Institute
- Dermawan, I Putu Ayub Dkk (2021). Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan (Model, Teknik Dan Implementasi). Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung
- Habibah, S dan Kartib, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang. *JIMM UNIKOM Vol 02. No. 01*. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jimm/article/view/207>
- Ibrahim, Tatang, Rusdiana, A. (2021). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Bandung: Yrama Widya
- IMD World Competitiveness Center. (2023). IMD World Digital Competitiveness. <https://www.imd.org/centers/wcc/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness-ranking/> diakses 5 Februari 2023
- Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Iswan. (2021). Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Nimako, Simon Gyasi Mr. (2012). "Customer Dissatisfaction and Complaining Responses Towards Mobile Telephony Services" *The African Journal of Information Systems*, Vol. 4: Iss. 3, Article 1. <https://digitalcommons.kennesaw.edu/ajis/vol4/iss3/1/>
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). "Partial Least Squares Structural Suation Modeling ( PLS-SEM ) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review". *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4). DOI: <https://doi.org/10.7777/jiemar.v2i4>
- Rahmat, A. (2014). Pengantar Pendidikan: Teori, Konsep, dan Aplikasi. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumual, Y., Kalangi, J. A. ., & Mukuan, D. D. . (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Basmatour& Travel. *Productivity*, 2(1), 73–78.
- Syafaruddin and Syukri, Makmur. (2022) Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya
- Wijaya, D. (2022). Pemasaran jasa pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara