
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INSTRUKTUR TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN KEJURUAN PARIWISATA DI BPVP LOMBOK TIMUR

Oleh :

Edison¹, Syech Idrus², Lalu Yulendra³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia

Email: ¹edison@gmail.com, ²sidroess@gmail.com, ³laluyulendrampar@gmail.com

Article History:

Received: 13-01-2026

Revised: 14-01-2026

Accepted: 15-01-2026

Keywords:

Service Quality,
Instructors, Trainee
Satisfaction, Tourism,
BPVP East Lombok.

Abstract: *The purpose of this study was to examine the factors that most strongly influence the satisfaction of training participants at the Vocational and Productivity Training Center (BPVP) East Lombok and to ensure that the dimensions of service quality of tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an influence. On the satisfaction of training participants. To identify respondents for each variable, 66 respondents were given a questionnaire to fill out. In determining the respondents, this study used the Non Purposive Sampling Technique. This research approach uses quantitative research in the form of a survey. The data collection technique uses questionnaires to respondents. To test the hypothesis, several methods are used such as descriptive analysis, multiple linear regression analysis, and classical assumption tests. The findings of the regression analysis indicate that the variables tangible, reliable, responsive, sure, and empathic have a positive effect on the satisfaction of training participants at the Vocational and Productivity Training Center (BPVP) East Lombok. The findings show that the quality of instructor service has a beneficial and substantial impact on the satisfaction of training participants at the BPVP East Lombok. The results of the t-test obtained a calculated t value of $9.884 > t \text{ table } 1.979$ and sig. $0.000 < 0.05$. The percentage of participant satisfaction in BPVP East Lombok training influenced by the quality of instructor service is 43.3%. This is in accordance with the R-Square value of 0.433 found in the findings of the determination coefficient examination. While additional factors not covered in this study have an impact on the remaining 56.7%.*

PENDAHULUAN

BPVP Lombok Timur merupakan satu di antara lima Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas di Indonesia, dan merupakan satu-satunya Balai Kelas 2 yang berada di luar Pulau Jawa yang fokus di bidang pariwisata

Berdasarkan hasil pengamatan/observasi terhadap peserta pelatihan. Adapun hasil observasi tersebut adalah dari lima indikator yang ditanyakan yang paling banyak persentasenya adalah keandalan untuk katagori memuaskan, sedangkan daya tanggap untuk katagori memuaskan dan indikator keandalan dengan kategori tidak memuaskan. Hal ini berarti bahwa harus menjadi perhatian bagi pengelola BPVP Lombok Timur dalam

meningkatkan keandalan dan mempertahankan bukti fisik berupa fasilitas yang sudah ada saat ini. Hasil pengamatan tersebut dapat digambarkan dengan persentase sebagai berikut: Kepuasan peserta (sangat memuaskan dan memuaskan) adalah sebesar 50%. Sementara ketidakpuasan peserta (kurang memuaskan dan tidak memuaskan) adalah sebesar 50%. Hal ini menggambarkan bahwa setengah dari peserta pelatihan menyatakan bahwa kualitas instruktur pelatihan di BPVP Lombok Timur belum bisa memberikan kepuasan peserta pelatihan padahal semakin puas peserta pelatihan akan semakin meningkatkan rating dan jumlah peserta dengan sendirinya akan meningkat, mengingat BPVP Lombok Timur mempunyai target di atas 80% tingkat kepuasan peserta pelatihan

Berdasarkan penjelasan para peserta yang diwawancarai menyatakan bahwa instruktur pelatihan memberikan pelatihan dengan metode monoton dan strategi melatih yang kurang bervariasi, sehingga menyebabkan kejenuhan dan kebosanan bagi para peserta. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instruktur membuat para peserta pelatihan merasa jenuh dan bosan, hal tersebut akan mengakibatkan rendahnya daya serap peserta terhadap materi pelatihan yang sedang diberikan. Selain itu, peserta lain menyatakan bahwa padatnya materi yang diberikan oleh instruktur sangat padat sehingga tidak memiliki waktu yang maksimal untuk membantu kesulitan peserta. Kurangnya inisiatif instruktur pelatihan dalam mengatasi kebosanan dan kejenuhan para peserta pelatihan juga menjadi sorotan para peserta. Mereka menyatakan bahwa instruktur pelatihan sangat jarang memberikan *ice breaking* untuk mengatasi kejenuhan peserta. Hal-hal tersebut cenderung mengakibatkan rendahnya kepuasan peserta pelatihan selama menerima pelatihan dari instruktur yang berimbas pada rendahnya ilmu yang diperoleh selama mengikuti pelatihan.

Hal ini harus diatasi dengan serius demi memberikan rasa puas bagi para peserta. Kepuasan peserta pelatihan akan terwujud jika ada hubungan yang terpenuhi antara harapan peserta pelatihan dengan kenyataan yang didupakannya

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan besarnya pengaruh kualitas pelayanan instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan kejuruan pariwisata di BPVP Lombok Timur

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kesesuaian antara spesifikasi dan hasil akhir produk di mata Peserta Pelatihan. Peserta Pelatihan berhak menilai suatu produk setelah mencoba, mengonsumsi, atau menggunakan suatu produk. Tingkat baik atau buruknya suatu produk inilah yang dikatakan dengan kualitas. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Pelayanan meliputi sesuatu yang tidak bisa dimiliki dan hanya bisa dirasakan

Fasilitas

Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata. Menurut Spillane dalam (Marhanah & Wahadi, 2016) Fasilitas merupakan "sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi

berkembang”.

Instruktur Pelatihan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata instruktur adalah orang yang bertugas mengajarkan sesuatu dan sekaligus memberikan latihan dan bimbingannya. Arti lainnya dari instruktur adalah pengajar.

Instruktur atau pelatih merupakan “seseorang atau tim yang memberikan latihan/pendidikan kepada karyawan” (Mukhtar, 2017). Sementara sumber lain menyatakan bahwa “instruktur atau yang biasa disebut pelatih memberikan peranan penting terhadap kemajuan peserta pelatihan, sebab merekalah yang mengajarkan praktik secara langsung dari awal proses sampai selesai” (Ferdhinawan et al., 2015).

Kepuasan

Guna memperoleh akurasi teori pendukung tentang peserta pelatihan, dalam hal ini peserta pelatihan dikategorikan sebagai pelanggan atau Peserta Pelatihan. Kepuasan pelanggan adalah “perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan” (Batubara et al., 2014). Kepuasan merupakan fungsi dari “perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan” (Subagiyo, 2015). Kepuasan mahasiswa adalah “perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi” (Isnaini et al., 2015). Kepuasan pelanggan adalah “respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa” (Syafe’i, 2025). Kepuasan dapat didefinisikan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya” (Putri & Utomo, 2017). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadji & Sopiah, 2014)

Kerangka pemikiran

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori-teori hubungan dengan beberapa faktor yang akan didefinisikan sebagai suatu permasalahan berdasarkan rumusan permasalahan (Sekaran, 2006:19), maka hubungan antara Kualitas Pelayanan, fasilitas dan kepuasan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Hubungan dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan kejuruan pariwisata di BPVP Lombok Timur

H₁ = Terdapat Pengaruh Kualitas pelayanan instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan kejuruan pariwisata di BPVP Lombok Timur

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mula dari pengumpulan data penafsiran terhadap data tersebut pendekatan ini juga dihubungkan dengan variabel penelitian yang memfokuskan pada masalah-masalah terkini dan fenomena yang sedang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna. (sugiyono, 2012) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah di BPVP Lombok Timur dikarenakan lokasi tersebut adalah tempat peserta pelatihan kejuruan pariwisata dan di lokasi ini dapat dilihat kepuasan peserta pelatihan yang diberikan oleh instruktur pelatihan

Identifikasi Variabel

Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen (terikat), baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. (Ferdinand, 2006:26). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X)

Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, di mana nilainya dapat berubah. Variabel dependen sering juga disebut variabel respon yang dilambangkan dengan Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan Peserta Pelatihan.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta pelatihan sebanyak 192 orang yang mengikuti pelatihan di BPVP Lombok Timur

Teknik sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu responden yang terpilih menjadi anggota atas dasar pertimbangan peneliti sendiri.

Rumus yang dibutuhkan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{192}{1 + 192 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{192}{1 + 192 (0,01)}$$

$$n = \frac{192}{1 + 1,92}$$

$$n = \frac{192}{2,92}$$

$$n = 65,75 \approx 66 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel atau jumlah responden

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Berdasarkan rumus di atas maka diperoleh jumlah sampel yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah 66 responden .

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Di mana penelitian ini dilakukan kepada peserta pelatihan yang pernah atau sedang mengikuti pelatihan di BPVP Lombok Timur.

1. Kuesioner: Kuesioner merupakan alat untuk mengumpulkan data primer dengan metode survey untuk memperoleh opini responden. Kuesioner dapat disebar pada responden dengan cara sebagai berikut:
2. Dikirim melalui internet: Kuesioner dapat dikirim langsung oleh responden apabila responden relatif dekat dan penyebarannya tidak begitu luas. Penyebaran kuesioner melalui *WhatsApp* atau media internet dapat memungkinkan biaya yang murah dengan daya jangkau yang lebih luas. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner /angket tertutup, di mana responden hanya memilih jawaban yang tersedia dalam kuesioner /angket tersebut, Sugiyono (2014: 142).

Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis, penulis menggunakan beberapa metode seperti penelitian dalam menganalisis data.

1. Analisis Deskriptif
2. Analisis Regresi Linier Sederhana
3. Uji asumsi klasik antara lain: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas
4. Uji Koefisien Determinasi R
5. Uji hipotesis
6. Uji Persial T
7. Uji F

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat BPVP Lombok Timur

BPVP Lombok Timur diresmikan pada tanggal 28 Maret 2014 yang dibangun di atas tanah sekitar 11,5 HA, dan saat itu dikenal sebagai Balai Latihan Kerja. Kemudian pada tahun 2022 seluruh UPTP BLK di Indonesia berubah nama menjadi Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP). BPVP Lombok Timur berdasarkan Permenaker Nomor I Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kemnaker, merupakan Balai Kelas II yang mempunyai tugas melaksanakan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, sertifikasi kompetensi serta konsultasi dan peningkatan jejaring di bidang pelatihan vokasi dan produktivitas.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin dan program studi. Ketiga kriteria ini disajikan pada angket

penelitian untuk selanjutnya diisi oleh responden guna memperoleh data yang akurat. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian.

1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1. berikut:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	48	72%
Perempuan	18	28%
Total	66	100%

Sumber : Angket Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 4.1. di atas dapat dilihat bahwa responden laki-laki adalah 48 orang atau 72 % dan responden perempuan adalah 18 orang atau 28 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh para peserta berjenis kelamin perempuan.

2) Berdasarkan Program Pelatihan

Karakteristik responden berdasarkan program pelatihan yang diikuti ditunjukkan pada tabel 4.2. berikut:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Program Pelatihan

Program Studi	Jumlah	Persentase
Restaurant Management	13	19,70%
Kitchen Management	15	22,73 %
Front Office Management	18	27,27 %
Housekeeping Management	20	30,30 %
Total	66	100%

Sumber : Angket Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 4.2. di atas dapat dilihat bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini terbagi dalam 4 program pelatihan yakni Restaurant Management sebanyak 13 orang atau 19,70% Kitchen Management sebanyak 15 orang atau 22,73%, Front Office Management sebanyak 18 orang atau 27,27 %, dan Housekeeping Management sebanyak 20 orang atau 30,30 %. Data ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh peserta pada program pelatihan Housekeeping Management.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau memberikan gambaran data yang telah terkumpul. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam seluruh variabel penelitian berupa nilai rata-rata (*mean*), nilai terendah (*minimum*), nilai tertinggi (*maximum*), dan standar deviasi (*standard deviation*). Analisis statistik deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Statistik

Statistics

		Kualitas Pelayanan Instruktur	Kepuasan Peserta Pelatihan
N	Valid	66	66
	Missing	0	0
Mean		31.38	33.53
Median		31.00	33.00
Mode		32	34
Std. Deviation		2.390	2.615
Variance		5.711	6.840
Range		13	13
Minimum		13	13
Maximum		20	20

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Dari output di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan instruktur memiliki nilai terendah sebesar 26 dan nilai tertinggi 39 dengan nilai rata-ratanya sebesar 31,38 dan standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 2,390. Sedangkan variabel kepuasan peserta pelatihan memiliki nilai terendah sebesar 26 dan nilai tertinggi 39 dengan nilai rata-ratanya sebesar 23,53 dan standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 2,615.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan dengan membagikan kuesioner berisi 15 item pernyataan terhadap 66 responden. Masing-masing variabel penelitian terdiri dari 12 item pernyataan positif.

Adapun hasil uji validitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini disajikan dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Instruktur

No. item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,370	0,172	Valid
2	0,527	0,172	Valid
3	0,543	0,172	Valid
4	0,514	0,172	Valid
5	0,595	0,172	Valid
6	0,578	0,172	Valid
7	0,525	0,172	Valid
8	0,439	0,172	Valid
9	0,338	0,172	Valid
10	0,516	0,172	Valid
11	0,523	0,172	Valid
12	0,445	0,172	Valid

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Dari hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan Instruktur (X) dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel yaitu 0,172.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Pelatihan

No. item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,426	0,172	Valid
2	0,329	0,172	Valid
3	0,392	0,172	Valid

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Dari hasil uji validitas variabel Kepuasan Peserta Pelatihan dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel yaitu 0,172.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati satu menandakan reliabilitas konsistensi yang tinggi. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian.

Tabel 6. Kriteria Hasil Pengujian Reliabilitas Croanbach's Alpha

Interval Koefisien	Tingkat Keandalan
< 200	Sangat Tidak Reliabel
0,200 – 0,399	Tidak Reliabel
0,400 – 0,599	Cukup Reliabel
0,600 – 0,799	Reliabel
0,800 – 1,000	Sangat Reliabel

Sumber : Sugiyono (2014:348)

Hasil uji reliabilitas ketiga variabel penelitian ini dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Instruktur

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.649	12

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan instruktur (x) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,649 atau 64,9% sehingga nilai *Croanbach Alpha* lebih dari 60% atau 0,60 maka, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan instruktur adalah reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta Pelatihan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.666	3

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan uji reliabilitas variabel kepuasan peserta pelatihan (Y) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,666 atau 66,6% sehingga nilai *Croanbach Alpha* lebih dari 60% atau 0,60 maka, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian mengenai variabel kepuasan peserta pelatihan adalah reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov Test* karena jumlah sampel lebih dari 50. Ketentuan pengambilan keputusan uji normalitas yaitu:

- Jika nilai signifikansi > 0,05, maka nilai residual terdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi < 0,05, maka nilai residual tidak terdistribusi normal.

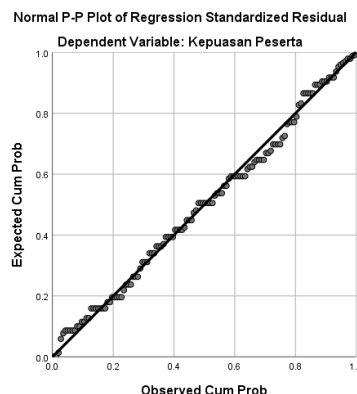
Hasil uji normalitas disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 9. Hasil Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardi zed Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.96964066
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.047
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
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 Diolah dengan SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov* di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (p) sebesar 0,200 artinya $0,200 > 0,05$, sehingga dapat disimpullkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan layak digunakan dalam pengujian regresi.



Gambar 2. P-Plot Uji Normalitas

Dari hasil P-Plot tersebut dapat dilihat bahwa titik-titik *plotting* selalu mengikuti dan

mendekati arah garis diagonalnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa nilai residual dalam analisis berdistribusi normal. Dengan demikian maka asumsi normalitas untuk nilai residual dalam analisis penelitian ini dapat terpenuhi.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

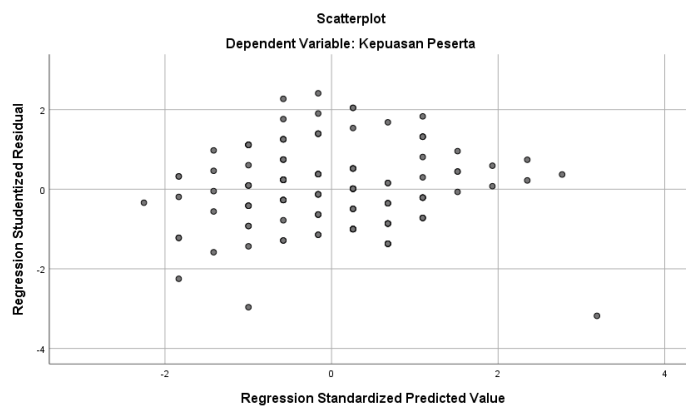
Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.488	1.430		1.041	.300
	Kualitas Pelayanan	.001	.045	.003	.032	.974

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Dari hasil output uji heteroskedastisitas di atas dapat ditarik kesimpulan dengan dasar asumsi jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas. Kesimpulan dari hasil uji tersebut bahwa nilai signifikan sebesar 0,974 > 0,05 sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.



Gambar 3. Scatterplot Heteroskedastisitas

Dari gambar *scatterplot* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel independen atau variabel bebasnya.

4.1.6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficient	t	Sig.
		s		

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.934	2.293		4.769	.000
	Kualitas Pelayanan	.720	.073	.658	9.884	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan persamaan model regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

$$Y = 10,934 + 0,720X + e$$

Model regresi $Y = 10,934 + 0,720X + e$ menggambarkan bahwa jika variabel bebas (independen) Kualitas Pelayanan Instruktur (X) dalam model regresi tersebut mengalami kenaikan sebesar 1 (satu), maka variabel terikat (dependen) Kepuasan Peserta Pelatihan (Y) adalah akan mengalami kenaikan sebesar nilai koefisien (b) dari nilai variabel independen tersebut. Hal ini berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan instruktur (X) mengalami kenaikan sebesar 1 (satu) maka kepuasan peserta pelatihan akan mengalami kenaikan sebesar 0,720.

Konstanta (a) sebesar 10,934 memberikan pengertian bahwa jika kualitas pelayanan instruktur tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0) maka, kepuasan peserta pelatihan (Y) adalah sebesar 10,934. Hasil persamaan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Instruktur memiliki koefisien positif. Hal ini berarti kualitas pelayanan instruktur dapat meningkatkan kepuasan peserta pelatihan.

Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 12. Hasil Analisis Koefisien Korelasi

		Correlations	
		Kepuasan Peserta	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Peserta	1.000	.658
	Kualitas Pelayanan	.658	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Peserta	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan Peserta	130	130
	Kualitas Pelayanan	130	130

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Dari hasil output *pearson correlation* di atas untuk variabel kualitas pelayanan instruktur sebesar 0,658 artinya bahwa hubungan antara kepuasan peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan instruktur kuat. Sedangkan nilai sig. antara kualitas pelayanan instruktur dengan kepuasan peserta sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang

signifikan antara variabel kualitas pelayanan instruktur dengan variabel kepuasan peserta pelatihan. Jadi, jika terdapat peningkatan kualitas pelayanan instruktur akan menyebabkan peningkatan kepuasan peserta pelatihan.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Dasar pengambilan keputusan :

- 1.) Jika nilai probabilitas (sig.) < 0,05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima. Maka dalam hal ini hipotesis nol (H0) ditolak dan (Ha) diterima.
- 2.) Jika nilai probabilitas (sig.) > 0,05 atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak. Maka dalam hal ini hipotesis nol (H0) diterima dan (Ha) ditolak.

Rumus mencari t tabel :

$$Df = n - k$$

$$df = 130 - 2 = 128$$

$$t \text{ tabel} = 1,979$$

Keterangan :

df = *degree of freedom*

k = variabel penelitian

n = jumlah sampel penelitian

Dari hasil perhitungan, untuk mengetahui tingkat signifikansi (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = 128. Berdasarkan tabel distribusi nilai t pada tingkat $\alpha = 5\%$ dan df 128, diketahui nilai t_{tabel} adalah 1,979.

Tabel 13. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.934	2.293		4.769	.000
	Kualitas Pelayanan	.720	.073	.658	9.884	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber : Data Diolah dengan SPSS, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas diketahui nilai Sig. adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $9,884 > t\text{-tabel } 1,979$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.

Hasil Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 14. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.433	.428	1.977

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

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa besarnya nilai R-Square (R^2) yaitu sebesar 0,433 yang artinya 43,3% sebaran variabel kepuasan peserta pelatihan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan instruktur. Sisanya 56,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel dalam penelitian ini, misalnya citra, mutu layanan, kreativitas, dan lain sebagainya.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y = 10,934 + 0,720X + e$ yang menggambarkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan Instruktur (X) mengalami kenaikan sebesar 1 (satu), maka kepuasan peserta pelatihan akan mengalami kenaikan sebesar 0,720. Nilai konstan (a) sebesar 10,934, artinya bahwa jika variabel kualitas pelayanan instruktur (X) tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0), maka variabel kepuasan peserta pelatihan adalah sebesar 10,934.

Berdasarkan hasil perhitungan uji t (parsial), variabel variabel kualitas pelayanan instruktur (X) memiliki nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung sebesar $9,884 > t$ -tabel 1,979. Sehingga H_0 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di BPVP Lombok Timur.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, nilai R-Square adalah sebesar 0,433. Artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan Instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan adalah sebesar 43,3 %, sementara sisanya 56,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model seperti citra merek, mutu layanan, kreativitas, dan lain sebagainya.

Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Adhiyanto, 2012) dengan judul penelitian: "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta yakni sebesar 68,5 %. Adapun perbedaan penelitiannya adalah pada variabel terikat, di mana penelitian ini menggunakan variabel kepuasan peserta pelatihan, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan variabel kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soepriadi, 2014) dengan judul penelitian: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Bank Mandiri di Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LIPI) Jakarta". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan yakni sebesar 59,7 %. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan variabel bebas dan variabel terikat yang sama dengan penelitian sebelumnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka beberapa hal dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di BPVP Lombok Timur adalah sebesar 43,3 %. Hal ini sesuai dengan nilai R-Square pada hasil analisis koefisien determinasi yakni sebesar 0,433. Sedangkan sisanya 56,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di BPVP

Lombok Timur. Hal ini diketahui berdasarkan hasil uji t di mana nilai t-hitung 9,884 > t-tabel 1,979 dan sig. 0,000 < 0,05. Peningkatan kepuasan peserta pelatihan di BPVP Lombok Timur dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan instruktur pada aspek keandalan instruktur dalam menguasai materi, daya tanggap instruktur terhadap kebutuhan peserta pelatihan, jaminan pelaksanaan pelatihan tepat waktu, komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan, dan kelengkapan sarana prasarana penunjang pelatihan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- 1) BPVP Lombok Timur disarankan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan seluruh instruktur, serta membenahi kelengkapan sarana prasarana penunjang kegiatan pelatihan.
- 2) Kepada instruktur pelatihan di BPVP Lombok Timur, disarankan untuk lebih meningkatkan kompetensinya terutama pada aspek yang dirasakan langsung oleh peserta pelatihan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, demi memberikan kepuasan yang lebih maksimal kepada peserta pelatihan
- 3) Kepada penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas lingkup penelitiannya terutama dalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan seperti citra merek, mutu layanan, kreativitas, dan lain sebagainya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adhiyanto. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang. Universitas Diponegoro, Semarang.
- [2] Bankir, I. I. (2016). Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (I). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Batubara, A. W., Ginting, P., & Lubis, A. N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan FISIP USU. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(02), 191–202.
- [4] Fahtira. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia. In Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Bengkulu.
- [5] Ferdhinawan, R. B., Susilo, H., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kemampuan Kerja (Studi pada Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(1), 71–78.
- [6] Harius. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 2(1), 17–30.
- [7] Isnaini, M., W, D. K., & Noviani, L. (2015). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. *BISE : Jurnal Pendidikan Dan Bisnis Ekonomi*, 1(2), 1–20.
- [8] Mirawati, & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. 4(1), 1–8.
- [9] Mukhtar, A. (2017). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BRI Syariah KC. Makassar. *PAMJou*, 1(2), 205–228.
- [10] Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- [11] Rahayu, C. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Kost di Bandung (Studi Kasus di Rumah Kost Edwin). Universitas Pasundan Bandung, Bandung
- [12] Sangadji, E. M., & Sopiah. (2014). Perilaku Konsumen (I). Yogyakarta: Andi.
- [13] Saputro. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen pada Federal International Finance Cabang Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–17.
- [14] Sedarmayanti. (2014). *Good Governance & Good Corporate Governance (III)*. Bandung: Mandar Maju.
- [15] Soepriadi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Bank Mandiri Di Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) Jakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banking School, Jakarta
- [16] Subagiyo. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lp3I Cilegon. *Lentera Bisnis*, 4(1), 145–170.
- [17] Sugita, R., Com, R., & Agustin, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(11), 1–15.
- [18] Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [19] Syafe'i, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 5(2),

2192–2207.

[20] Tjiptono, F. (2016). *Service Quality, and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.

[21] Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Ekonomi Dan Bisnis Islam Al- Tijary*, 2(1), 51–66.