

**Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Terhadap
Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Pendidikan dan
Keterampilan (LPK) di Banjarmasin.**

(Studi pada LPK Kharisma, LP3I dan Borneo Training Center)

Apriya Santi

(Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary)

Nuril Huda

(Universitas Lambung Mangkurat)

ABSTRACT

The evaluation on service quality can develop trust and positive perspective on value to give satisfaction to the customers. The purpose of this study was determine and analyze the influence of service quality factor, trust factor, value factor on satisfaction. How the influence of service quality factor on trust factor and value factor, the influence of trust factor on value factor, the indirect influence of service quality factor on satisfaction through trust and through value. It used Purposive Sampling, there are 108 samples as respondents of all population in LPK Kharisma, LP3I and Borneo Training Center. The analysis technique used Structural Equation Modeling with Confirmatory Factor Analysis and Regression.

The results showed that service quality factors have an effect on the level of satisfaction. but the trust and the value factors don't have an effect on the level of satisfaction. Service quality factor have an effect on the trust and the value, which states that the trust factors have an effect on the value. There is an indirect influence of service quality factor on satisfaction through trust, but there isn't an indirect influence of service quality factor on satisfaction through value.

Keywords :

Service Quality, Trust, Value, Satisfaction.

ABSTRAK

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan dapat membangun kepercayaan dan persepsi positif terhadap nilai dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan, faktor kepercayaan dan faktor nilai terhadap kepuasan. Bagaimana pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap faktor kepercayaan dan faktor nilai, faktor kepercayaan terhadap faktor nilai, pengaruh tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan dan melalui nilai. Dengan menggunakan metode Purposive Sampling, terdapat 108 orang sampel sebagai responden dari seluruh populasi peserta didik pada LPK Kharisma, LP3I dan Borneo Training Center. Teknik analisis yang digunakan Structural Equation Modelling dengan Confirmatory Factor Analysis dan Regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, tetapi faktor kepercayaan, faktor nilai tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Pengaruh lain faktor kualitas pelayanan terdapat pula pada faktor kepercayaan dan faktor nilai, dimana faktor kepercayaan pun berpengaruh terhadap nilai. Terdapat pengaruh tidak langsung antara faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan tetapi tidak ada pengaruh tidak langsung antara faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui nilai.

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Nilai, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap tingkat pendidikan dan keahlian di masyarakat khususnya dunia kerja, maka keberadaan lembaga pendidikan dan keterampilan pada tingkat yang lebih tinggi dipandang sangat penting. Berbagai lembaga pendidikan dan keterampilan tersedia dengan bermacam pilihan bidang kompetensi sesuai dengan minat masyarakat, dengan

tujuan untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi.

Terjadinya beberapa kesenjangan antara fenomena di lapangan dengan fenomena bisnis yang terjadi pada lembaga pendidikan dan keterampilan yaitu adanya kecenderungan penurunan jumlah peserta didik pada beberapa tahun terakhir, bahkan terjadi pula pada LP3I yang telah memiliki prestise di masyarakat yang diduga terjadi karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, misalnya dari segi fasilitas maupun kinerja instruktur dan staf yang kurang memuaskan dalam proses pendidikan dan pelatihan sehingga berdampak pula pada menurunnya kepercayaan dan nilai yang diberikan peserta didik terhadap LPK.

Fenomena nyata, hasil survey yang nampak bertentangan dengan penurunan jumlah peserta didik pada masing-masing lembaga pendidikan dan keterampilan di atas adalah : Pertama, pemerintah provinsi Kalimantan Selatan menyatakan bahwa saat ini wilayah Kalimantan Selatan memerlukan sekitar 10 ribu tenaga kerja untuk berbagai sektor¹. Padahal lembaga pendidikan dan keterampilan merupakan tempat yang tepat untuk mempersiapkan calon tenaga kerja agar memiliki *skill* dalam jangka waktu yang relatif lebih singkat bagi masyarakat.

Kedua, LPK memiliki peluang pasar yang cukup besar di Kalimantan Selatan. Dapat dibuktikan dengan data emperis berikut ini, bahwa dari 311,2 ribu angkatan kerja di kota Banjarmasin, jumlah pengangguran yang seharusnya dapat mengikuti pendidikan non formal sebesar 22,2 ribu dengan tingkat pengangguran terbuka atau perbandingan antara jumlah pencari kerja dengan jumlah angkatan kerja tahun 2011 sebesar 7,14 %. Angka Partisipasi Sekolah (APS) penduduk usia 16 – 18 tahun yang setelah tamat sekolah akan menjadi pasar potensial bagi LPK sebesar 63,49 artinya hanya 63 orang dari 100 orang pada kelompok usia tersebut yang tetap menimba ilmu di pendidikan formal. Sedangkan angka partisipasi

perguruan tinggi hanya sebesar 17,28². Potensi ini dapat dimanfaatkan oleh LPK untuk jeli melihat peluang pasar.

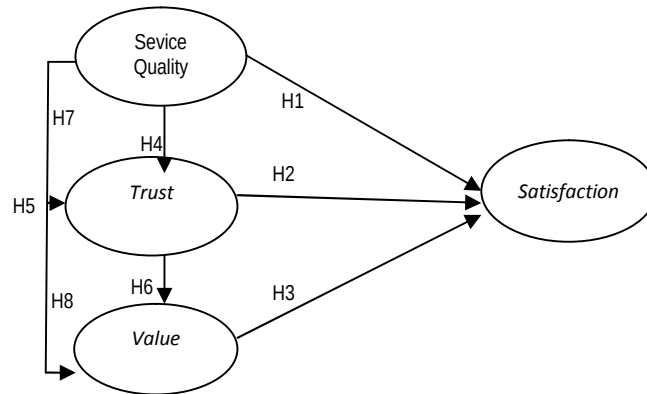
Ketiga, adanya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa pendidikan non formal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah atau pemerintah daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan³.

Keempat, walaupun telah banyak penelitian dilakukan di perguruan tinggi tetapi peneliti belum menemukan penelitian tentang kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pada lembaga pendidikan dan keterampilan yang wilayah operasionalnya berada di Banjarmasin. Berdasarkan beberapa fenomena yang nampak bertentangan tersebut, dilakukan penelitian apakah terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kecenderungan penurunan jumlah peserta didik pada lembaga pendidikan dan keterampilan, maka peneliti melakukan riset terhadap pengaruh faktor kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga pendidikan dan keterampilan di Banjarmasin.

Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik? Apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik? Apakah faktor nilai berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik? Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap faktor kepercayaan? Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap faktor nilai? Apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap faktor nilai? Bagaimanakah pengaruh tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan? Bagaimanakah pengaruh tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui nilai?

Kerangka Dasar Penelitian



Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik. Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kepercayaan terhadap kepuasan peserta didik. Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor nilai terhadap kepuasan peserta didik. Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap faktor kepercayaan. Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap faktor nilai. Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kepercayaan terhadap faktor nilai peserta didik. Mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan. Mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui nilai.

METODE PENELITIAN

Tempat dilakukan penelitian ini adalah di Lembaga Pendidikan dan Keterampilan Kharisma, LP3I dan Borneo *Training Center* Banjarmasin. Unit analisisnya adalah peserta didik pada LPK Kharisma, LP3I dan BTC Banjarmasin. Populasi dalam penelitian adalah seluruh peserta didik pada periode tahun 2012-2013 dari semua jurusan yang ada di LPK Kharisma sebanyak 95 orang, LP3I sebanyak 188 orang dan BTC 144 orang, sehingga total peserta didik berjumlah sekitar 427 orang.

Berdasarkan acuan umum bahwa ukuran sampel yang tepat untuk kebanyakan penelitian sebaiknya lebih dari 30 dan kurang dari 500 responden⁴. Untuk menentukan jumlah sampel pada masing-masing tempat penelitian dihitung secara proporsional sesuai jumlah populasi pada setiap objek penelitian. Karena terdapat tiga tempat penelitian maka $100\% : 3 = 33,3\%$ untuk masing-masing objek studi penelitian dikalikan jumlah populasinya, dengan perhitungan sebagai berikut : pada LPK Kharisma $33,3\% \times 95 \text{ orang} = 32 \text{ orang}$, pada LP3I $33,3\% \times 188 \text{ orang} = 63 \text{ orang}$, sedangkan pada Borneo Training Center hanya terdapat 13 orang responden dari jumlah yang seharusnya adalah $33,3\% \times 144 \text{ orang} = 48 \text{ orang}$, hal ini terjadi karena pada proses pengumpulan data atau saat kuesioner dibagikan sekitar bulan Maret 2013, peserta didik tidak bisa dihubungi karena telah lulus, sehingga total responden untuk penelitian ini hanya berjumlah 108 orang dari jumlah yang semestinya 143 orang responden.

Berdasarkan kriteria bahwa, pertama, sampel adalah peserta didik dari masing – masing LPK yang menjadi objek penelitian dengan masa pendidikan dan pelatihan rata-rata selama hampir satu tahun sehingga telah mampu memberikan penilaian terhadap LPK yang mereka pilih. Kedua, dari total 83 LPK yang ada di Kota Banjarmasin hanya diambil tiga LPK yang memiliki program pendidikan dan pelatihan sejenis. Ketiga, jumlah sampel yang diambil sebagai responden adalah 33.3% ($100\% : 3$) dari populasi yang ada di tiap LPK, maka teknik pengambilan sampel yang sesuai adalah dengan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel bertujuan secara subyektif yang dilakukan karena peneliti telah memahami bahwa informasi yang dibutuhkan hanya dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang memiliki dan mampu memberikan informasi yang dikehendaki⁵.

Terdapat 7 variabel yang diteliti yaitu *tangibles* (X1), *responsiveness* (X2), *reliability* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5), faktor kepercayaan / *trust* (X6) dan faktor nilai / *value* (X7) terhadap kepuasan pelanggan (Y), yang diukur dengan menggunakan pertanyaan dalam bentuk kuesioner dan dibuat

dalam bentuk pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1-4 yang diberi skor atau nilai sebagai berikut: sangat tidak setuju.....sangat setuju.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan wawancara non formal. Sumber data terdiri dari data primer berupa hasil kuesioner dan wawancara. Data sekunder berupa data-data yang dimiliki oleh masing – masing LPK dan hasil publikasi lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Untuk menguji hipotesisnya menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* atau SEM. Permodelan penelitian melalui SEM memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif “rumit” secara simultan⁶.

HASIL PEMBAHASAN

Evaluasi Model Penelitian

Evaluasi terhadap model penelitian dapat dilakukan sebagai berikut :

Ukuran Sampel

Ukuran sampel dalam penelitian ini berjumlah 108 orang yang berarti telah memenuhi asumsi kelayakan karena ukuran sampel minimal untuk sebuah penelitian dengan teknik *Maximum Likelihood* adalah 100-200 orang responden.

Asumsi Normalitas dan Linieritas

Asumsi normalitas dalam penelitian ini telah terpenuhi karena seluruh nilai dari *C.R Skewness* adalah $< 2,58$, nilai *C.R Skewness* tertinggi adalah 2,141 untuk indikator X34. Hasil uji linieritas menunjukkan bahwa asumsi linieritas pun telah terpenuhi karena signifikansi dari nilai *F linierity* adalah $< 0,05$ ($p < 0,05$) serta signifikansi nilai *F deviation from linierity* lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$)

Univariate dan Multivariate outliers

Hasil pengujian terhadap *univariate* dan *multivariate outliers* ternyata ada indikator yang mengandung *univariate outliers* karena nilai *Zscore*-nya yang berada diluar rentang nilai $-3 \leq z - score \leq 3$, yaitu *Zscore* X14, X54, X62 dan X75. Berdasarkan temuan tersebut, maka untuk selanjutnya indikator-indikator tersebut akan di-drop (dikeluarkan) dari estimasi. Evaluasi terhadap *multivariate outliers* menunjukkan nilai dari *Chi-Square* dengan $df = 33$ dan $\alpha = 0,001$ adalah

sebesar 61,098 sedangkan angka *Mahalanobis d-Square* tertinggi adalah sebesar 67,183 yang berarti *Chi-Square* ($df = 33; \alpha = 0,001$) < *Mahalanobis d-Square* sehingga dengan demikian dapat disimpulkan terdapat *multivariate outliers*, maka responden nomor 24 dan 84 akan dikeluarkan (*outliers*) dari estimasi karena memiliki nilai *Mahalanobis d-square* lebih dari nilai *Chi Square* pada df sebesar 33 dan α sebesar 0,001.

Asumsi Multikolinieritas dan Singularitas

Asumsi atas multikolinieritas dan singularitas dapat dideteksi dari nilai determinan matriks kovarians yang sangat kecil. Karena tidak adanya “warning” maka asumsi bahwa tidak adanya kedua hal di atas dapat terpenuhi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pertama, Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan adalah diterima. Seluruh variabel yang membentuk faktor kualitas pelayanan yaitu variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Emphaty* merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap LPK yang mereka pilih. Kekuatan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menunjukkan angka 0,592 yang berarti termasuk dalam kategori cukup. Diinterpretasikan bahwa faktor kualitas pelayanan cukup mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap LPK yang mereka pilih saat ini. Secara teoritis hasil ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handayani (2007), Yasmaniar (2008), Akbar & Parvez (2009), Aryani & Rosinta (2010) dan Shpetim (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Ditinjau dari fenomena yang terjadi di lapangan, hal ini terbukti dari nilai indeks untuk indikator variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* yang hampir seluruhnya memiliki nilai indeks (berdasarkan *Three – box Method*) dengan kriteria tinggi, dalam *range* 30 - 40, kecuali untuk X11 sebagai indikator sarana pendidikan, X12 sebagai indikator sarana pelatihan, X13 sebagai indikator prasarana fisik kampus, X31 sebagai indikator jasa layanan tambahan yang handal, X44 sebagai indikator kecepatan dalam mengambil tindakan, dan X51

sebagai indikator pemberian perhatian secara individu kepada peserta didik. Semua indikator di atas berada dalam kriteria sedang dengan *range* 20 – 29,99.

Fenomena ini ditunjang dengan hasil deskripsi jawaban responden atas pernyataan tentang pentingnya kualitas pelayanan yang diajukan dalam kuesioner, terbukti bahwa sebagian besar responden menjawab "setuju" atas pentingnya kualitas pelayanan. Hasil ini sesuai dengan pengamatan peneliti selama interaksi dengan peserta didik, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pihak manajemen LPK merupakan hal yang penting bagi peserta didik karena berhubungan secara langsung dalam kenyamanan dan kelancaran proses pendidikan dan pelatihan.

Kedua, Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa faktor kepercayaan (*trust*) diduga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, adalah ditolak. Faktor kepercayaan (*trust*) ternyata bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap LPK yang mereka pilih. Secara teoritis hasil ini tidak selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yasmaniar (2008) dan Chang, Chen & Lan (2013) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Fenomena yang terjadi di lapangan berupa hasil deskripsi jawaban responden yang sebagian besar memang menjawab "setuju" atas pernyataan tentang pentingnya *trust* yang diajukan dalam kuesioner dan nilai indeks indikator *trust* seluruhnya berada dalam kriteria tinggi, tetapi ternyata *trust* bukan merupakan tolak ukur kepuasan bagi mereka. Hasil pengamatan peneliti selama interaksi dengan peserta didik menunjukkan bahwa faktor *trust* bukanlah hal yang mempengaruhi secara langsung kenyamanan peserta didik dalam mengikuti proses pendidikan dan pelatihan sehari-hari. Jika faktor *trust* dihubungkan dengan faktor kualitas pelayanan, tampaknya peserta didik lebih mementingkan faktor kualitas pelayanan dibandingkan *trust* yang berhubungan dengan *Benevolence*, *Honesty* dan *Competence*. Keyakinan bahwa LPK yang mereka pilih memiliki ketiga indikator di atas dapat dipastikan telah ada sebelum mereka memutuskan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di LPK yang mereka jalani sekarang, terutama untuk LP3I sebagai LPK yang telah memiliki prestise di masyarakat dan *image* positif terhadap kompetensinya.

Ketiga, Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa faktor nilai diduga berpengaruh terhadap kepuasan, adalah ditolak. Faktor nilai pun ternyata bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap LPK yang mereka pilih. Secara teoritis hasil ini tidak selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Setiawati & Putri (2012), Raza *et.al.* (2012) yang menyatakan bahwa nilai berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, hasil deskripsi jawaban responden yang sebagian besar menjawab "setuju" atas pernyataan tentang pentingnya *value* yang diajukan dalam kuesioner, terbukti dari seluruh indikator *value* memiliki nilai indeks dengan kriteria tinggi, tetapi bagi peserta didik indikator *value* yang terdiri dari kualitas LPK, pengorbanan moneter, pengorbanan non moneter, reputasi LPK dan penilaian positif ternyata bukanlah indikator yang dapat dijadikan tolak ukur kepuasan mereka terhadap LPK yang mereka pilih. Hal ini terjadi karena cukup sulit bagi peserta didik untuk mengukur apakah sesuai atau tidak antara pengorbanan moneter dan non moneter yang mereka keluarkan dengan hasil yang akan mereka dapatkan, karena ketika kuesioner ini dibagikan mereka dalam keadaan belum bekerja sehingga sulit untuk memprediksi hasilnya.

Keempat, Hipotesis 4 yang menyatakan faktor kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepercayaan adalah diterima. Faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penciptaan kepercayaan peserta didik terhadap LPK yang mereka pilih dengan kekuatan pengaruh sebesar 0,583 atau berada dalam kategori cukup.

Secara teoritis hasil ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shpetim (2012), Wijayanti (2012), Chang, Chen & Lan (2013) dan Winahyuningsih (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan. Dapat diinterpretasikan bahwa ketersediaan fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan sikap peduli personel LPK terhadap peserta didik dapat menimbulkan *image* bagi peserta didik bahwa LPK yang mereka pilih memang memiliki *benevolence* dan *honesty* antara janji saat promosi dengan kualitas pelayanan yang mereka rasakan sekarang.

Dilihat dari deskripsi jawaban responden tentang nampak adanya keyakinan peserta didik bahwa LPK yang mereka pilih memang memiliki reputasi yang baik, terbukti dari kriteria tinggi nilai indeks X74 sebagai indikator reputasi LPK sebesar 32,04, hal ini membuktikan bahwa LPK yang mereka pilih memang memiliki reputasi yang baik yang akan memenuhi janji yang diutarakan saat promosi.

Kelima, Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai adalah diterima. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penciptaan nilai peserta didik terhadap LPK yang mereka pilih. Kekuatan pengaruh sebesar 0.513 berada dalam kategori cukup. Secara teoritis hasil ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Assadollah, Khanghah & Fallahosseini (2011) dan Raza *et.al.* (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penciptaan nilai.

Diinterpretasikan bahwa ketersediaan fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan sikap peduli personel LPK terhadap peserta didik dapat menimbulkan *image* LPK yang berkualitas, sebandingnya antara biaya moneter dan non moneter yang dikeluarkan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, menimbulkan reputasi LPK yang baik bagi peserta didik dan penilaian positif terhadap LPK yang mereka pilih.

Keenam, Hipotesis 6 yang menyatakan bahwa faktor kepercayaan (*trust*) memiliki pengaruh terhadap penciptaan nilai peserta didik terhadap LPK yang mereka pilih. Pengaruhnya signifikan dengan kekuatan pengaruh sebesar 0,434 berada dalam kategori cukup. Secara teoritis hasil ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Walter, Mueller & Helfert (2000) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap nilai.

Berdasarkan hasil uji ini, dapat diinterpretasikan bahwa itikad baik, kejujuran dan kompetensi LPK dapat menimbulkan kesan bahwa LPK memang memiliki kualitas yang baik, menimbulkan penilaian positif dan reputasi yang baik LPK di hadapan peserta didik.

Ketujuh, Hipotesis 7 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan peserta didik melalui kepercayaan adalah diterima. Walaupun pengaruhnya kecil yaitu 0,146, tetapi hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasmaniar (2008), yang menyatakan bahwa telah terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan secara langsung memang bukan merupakan tolak ukur kepuasan tetapi kepercayaan tetap memiliki manfaat relasional dalam menghubungkan antara pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan walaupun dalam tingkat yang sangat rendah. Indikator *service quality* dengan nilai indeks yang hampir seluruhnya dalam *range* yang tinggi dapat menimbulkan kepercayaan peserta didik terhadap LPK dan secara tidak langsung mengarahkan pada kepuasan.

Kedelapan, Hipotesis 8 yang menyatakan terdapat pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan peserta didik melalui nilai, dalam hal ini ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui nilai, karena *standardized indirect effect* menunjukkan hasil 0. Artinya walaupun *service quality* dapat membentuk persepsi terhadap nilai, tetapi nilai tidak dapat berperan sebagai variabel *intervening* yang menghubungkan kepada kepuasan meskipun peserta didik juga memiliki penilaian yang tinggi terhadap seluruh indikator yang mewakili nilai (X71-X75) namun tidak mengarahkan kepada kepuasan, tetapi mereka tetap bersedia untuk merekomendasikan LPK yang mereka pilih saat ini kepada orang lain, terlihat dari Y3 dengan nilai indeks tertinggi 31,57.

Implikasi Manajerial Untuk Variabel dengan *Loading Factor* Tertinggi (Indikator yang paling dominan mewakili konstruk-konstruk penelitian).

Dimensi *Tangibles* (X13) sebagai indikator prasarana fisik kampus dengan *loading factor* 0,775. Implikasi manajerialnya adalah pihak LPK harus senantiasa memperhatikan bangunan fisik kampus seperti ruang kuliah dan ruang perpustakaan.

Dimensi *Responsiveness* (X22) sebagai indikator respon pihak LPK terhadap segala keperluan peserta didik dengan *loading factor* 0,917. Implikasi manajerialnya adalah pihak LPK harus secepatnya merespon saran ataupun keluhan yang diberikan oleh peserta didik. Menyediakan kotak saran/keluhan yang diletakkan di tempat-tempat yang mudah terlihat ataupun layanan *customer care* lewat telepon/sms sehingga memberikan kemudahan kepada para peserta didik yang ingin memberikan saran ataupun mengungkapkan keluhannya secara tertulis. Hal ini telah dilakukan oleh LPK Kharisma, LP3I dan BTC.

Dimensi *Reliability* (X34) sebagai indikator bahwa staf LPK dapat dipercaya oleh peserta didik dengan *loading factor* 0,718. Implikasi manajerialnya adalah memastikan sejak tahap awal rekrutmen SDM melalui psikotes dan wawancara bahwa personil yang akan ditempatkan adalah staf yang jujur dan memiliki integritas terhadap pekerjaan.

Dimensi *Assurance* (X41) sebagai indikator kemampuan LPK dalam menepati segala yang dijanjikan kepada peserta didik dengan *loading factor* 0,778. Implikasi manajerialnya adalah pihak manajemen LPK harus memastikan dengan cara meminta umpan balik dari peserta didik apakah segala macam janji yang telah diberikan kepada mereka, terutama yang ada di brosur penerimaan peserta didik baru telah dilaksanakan dengan baik.

Dimensi *Emphaty* (X53) sebagai indikator kemampuan LPK dalam menghargai umpan balik peserta didik dengan *loading factor* 0,741. Implikasi manajerialnya adalah Manajemen LPK menerima segala saran dan keluhan peserta didik dengan terbuka dan melakukan perbaikan atas saran dan keluhan dengan segera serta terus melakukan evaluasi.

Dimensi *Satisfaction* (Y11) sebagai indikator kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan *loading factor* 0,755. Implikasi manajerialnya adalah manajemen LPK memperhatikan dan selalu mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik khususnya untuk indikator-indikator dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang memiliki *loading factor* yang tertinggi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, faktor kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, faktor nilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan peserta didik, faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai peserta didik, faktor kepercayaan berpengaruh terhadap nilai peserta didik, terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan peserta didik, tidak terdapat pengaruh tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui nilai pada LPK Kharisma, LP3I dan Borneo Training Center.

Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Hendaknya dilakukan penelitian dengan objek penelitian LPK lain yang kegiatannya sama dengan objek yang diteliti saat ini, dengan jumlah responden yang lebih besar sehingga hasil penelitian lebih mewakili penilaian peserta didik terhadap lembaga pendidikan vokasional yang ada di Kota Banjarmasin.

Daftar Pustaka

- Akbar, MM & Parvez N 2009, *Impact of service quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty*, ABAC Journal, vol 29, No.1.
- Anonim, 2009, *The Development of Indicators and Assessment Tools for Cso projects promoting value – based education for sustainable Development*.
- Aryani, D & Rosinta, F 2010, Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan, jurnal Ilmu Administrasi dan organisasi vol.17, no 2.
- Assadollah A, Khanghah AR & Fallahoussaini 2011, *Evaluation of service quality, value and customer satisfaction on customer buying behavior*, American journal of scientific.
- Bahadori, M et.al. 2011, *Assessing quality of educational service by servqual model*, vol.6, no.6.
- Bolton, RN & Drew, JH 1991, *A multi stage of customer assessment of servqual and value*, Journal of customer research, vol 17, no.4

- Chang, Chen & Lan 2013, *Service quality, trust and patient satisfaction in interpersonal – based medical service encounters*, *BMC health service research*.
- Ferdinand, A 2006, *Structural Equation Modelling dalam penelitian manajemen*, Semarang, penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam 2011, *Konsep aplikasi dengan proram AMOS 19,0*, Balai Pustaka, UNDIP, Semarang.
- Haemon, Oh 1999, *Service quality, customer satisfaction and customer value : a holistic perspective*, *International journal hospitality management*.
- Handayani, Dwi 2007, *Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Patria Plaza Blitar*.
- Kotler, Philip 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesepuluh, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P & Susanto, AB 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Keller, K 2009 , *Manajemen Pemasaran*, Edisi Tiga Belas Jilid Dua, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, C. Wirtz J. & Mussry, J 2010, *Pemasaran Jasa, Perspektif Indonesia Jilid 1*, Erlangga.
- Mohamad, AA 2012, *The effect of brand trust and perceived value in building brand loyalty*, *jurnal of finance and economics*, vol.85.
- Natarajan, R 2002, *Emerging Trends in Engineering Education Indian Perspectives*, *Proceedings of 16 th Australian International Education conference*, Hobart : 30 September to 4 October.
- Ong, Wee Ming & Nankervis, 2012 *Service Quality in higher education :Student perception in Australia and Malaysia*, *Review of integrative business and economics research*, Vol. 1, no. 1
- Parasuraman, A. Zeithaml & Berry, LL 1985, *A Conceptual Model Of Service quality and its Implications for future research*, *journal of marketing* vol.49
- Parasuraman, A, Zeithaml & Berry, L 1988, *A Multiple Item scale for measuring consumer perception of serqual*, *Journal of retailing*, vol.64, no.1
- Publikasi Peraturan Daerah Kota Banjarmasin, www.jdih.bjm.web.id (Tanggal akses : 16 Februari 2013).

- Publikasi Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi, www.antaranews.com (Tanggal akses : 16 Februari 2013).
- Publikasi Badan Akreditasi Nasional PNF, web.banpnf.or.id (Tanggal akses : 17 Februari 2013).
- Publikasi BPS, www.bps.go.id (Tanggal akses : 17 Februari 2013).
- Publikasi Undang-undang Sisdiknas, www.bapsi.undip.ac.id (Tanggal akses : 17 Februari 2013).
- Raza, *et.al.* 2012, *Relationship between service quality, perceived value , satisfaction and revisi intention in hotel industry*, *Journal of contemporary research in business*.
- Roostika, R 2011, *The effect of perceived service quality and trust on loyalty*, *International journal of innovation, management and technology*, vol.2, no, 4.
- Sekaran, Uma 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta, Salemba Empat.
- Setiawati, R & Putri, A 2012, *The impact of perceived value on customer satisfaction,loyalty, recommendation and repurchase*, *International conference on trade, tourism & managing*, Bangkok.
- Shptim, C 2012, *Exploring the relation among service quality, satisfaction, trust and store loyalty among retail customers*, *journal of competitiveness*, Vol. 4.
- Stodnick & Rogers, 2008 *Using servqual to measure the quality of class room experience*, *journal of Inovative Education* vol. 6, No.1
- Waluyo, Minto 2011, *Panduan dan Aplikasi SEM*, Indeks, Jakarta.
- Walter, A, Mueller & Helfert, G 2000, *The impact of satisfaction, trust and relation value on commitment*.
- Wijayanti 2012, *Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912*, Universitas Muhammadiyah, Purwokerto.
- Winahyuningsih 2013. *Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Graphita Kudus*.

- Yasmaniar, VH 2008, Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dibutur modal kerja dengan kepercayaan sebagai intervening variabel pada PT. BCA Kancab. Solo Tbk.
- Yaqub, Malik & Shah 2010, *The roles of satisfaction, trust and commitment in value creation in strategic networks*, *European journal of economic, finance and administrative sciences*.
- Zulganef & Murni, A 2008, Hubungan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan tinggi dengan keinginan untuk membujuk calon mahasiswa melanjutkan studi ke PT, *jurnal manajemen teori dan terapan* ., No.2.