

## Rancang Bangun Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UPT. PPPK Dinas Pendidikan Jawa Timur

Ika Sustianing Ifani<sup>1)</sup> Sulistiowati<sup>2)</sup> Yoppy Mirza Maulana<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)[zanubah05@gmail.com](mailto:zanubah05@gmail.com), 2)[sulist@stikom.edu](mailto:sulist@stikom.edu), 3)[yoppy@stikom.edu](mailto:yoppy@stikom.edu)

**Abstract:** In East Java, one of duty Unit pelaksana teknis pelatihan dan pengembangan pendidikan kejuruan (UPT.PPPK) is training. There are some problems during UPT.PPPK doing the procedure of measurement of customer satisfaction that are static of variable questionnaire, delay while analyzing the results of questionnaire because the process of recap questionnaire answers is too long and process of analyze requires 2 days. The effect of delay while analyzing the questionnaire for the process of repair service advice by the head of MR is not achieved of customer satisfaction. The application of customer satisfaction analysis is needed to overcome the problems which it helps the process of making questionnaire using service quality method to compile the questionnaire variable dynamically and multiple linear regression method to analyze the participants' characteristic and satisfaction during the training. The results of application testing for 67 respondents is considerable influence of satisfaction while training services, quality of service dimensions of tangibles, assurance and empathy. Value influence of service quality could be used as reference for improving trainees' satisfaction. The suggestion based on the application testing are application development using platform mobile phone, send report directly via e-mail and application development could be applied for other services.

**Keywords:** Application, Customer Satisfaction, Multiple linear regression, Service Quality.

Unit Pelaksana Teknis Pelatihan dan Pengembangan Pendidikan Kejuruan (UPT. PPPK) Jatim adalah suatu instansi Balai Latihan Pendidikan Teknik (BLPT) yang diresmikan oleh Presiden Soeharto pada tanggal 22 Mei 1975, BLPT ini merupakan lembaga pelatihan satu-satunya di Jawa Timur dan hanya terdapat 9 BLPT di seluruh Indonesia. Setelah otonomi daerah, melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 120 Tahun 2008, BLPT Surabaya berganti nama menjadi UPT. PPPK. UPT. PPPK mempunyai tugas melaksanakan pelatihan, pengembangan pendidikan kejuruan, katausahaan, dan pelayanan masyarakat. Untuk meningkatkan mutu pendidikan kejuruan maka UPT. PPPK melaksanakan pelatihan kejuruan bagi siswa-siswi kejuruan, pengajar kejuruan dan masyarakat pendidikan. Pelaksanaan pelatihan di UPT. PPPK dilaksanakan per pelatihan dalam satu angkatan. Dalam 1 kali angkatan terdiri dari 10 jurusan, 10 jurusan pelatihan tersebut adalah CNC, mesin 1, mesin 2, otomotif, elektronika, listrik, tata rias, teknik informatika, tata busana dan bisnis manajemen. Dalam meningkatkan pelayanan pelatihan, UPT. PPPK menjalankan

prosedur pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelatihan dan pelayanan asrama.

Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan di UPT. PPPK berguna untuk proses analisis kepuasan pelanggan. Proses pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh UPT. PPPK menggunakan cara survey. Proses survey ini menggunakan kuesioner survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelatihan dan asrama yang telah diterbitkan di dalam standar operasional prosedur (SOP) PM-MR-009 mengenai Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Pada saat ini proses pengukuran kepuasan pelanggan dimulai dari pengisian kuesioner survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelatihan dan asrama yang diisi oleh peserta pelatihan dan selanjutnya panitia setiap jurusan akan mengolah hasil kuesioner yang telah terisi menggunakan *Microsoft Excel*. Kuesioner survey kepuasan pelanggan ini berisi data peserta pelatihan, variabel kuesioner dan keluhan atau saran yang diberikan oleh peserta pelatihan untuk pihak UPT. PPPK. Namun pada

saat ini variabel kuesioner yang digunakan masih bersifat statis, sehingga UPT. PPPK tidak dapat menghasilkan suatu informasi variabel layanan yang lebih kompleks mengenai kepuasan pelayanan pelatihan dan asrama yang ada di UPT. PPPK, serta dalam proses pengolahan keluhan dan saran dari peserta pelatihan mengalami kesulitan karena panitia setiap jurusan masih menuliskan satu persatu keluhan dan saran dalam form permasalahan sehingga menimbulkan keterlambatan dalam proses analisa pengukuran kepuasan pelanggan.

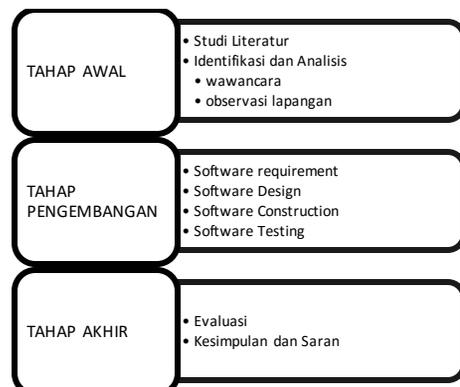
Setelah proses pengolahan selesai akan diberikan kepada Sekretariat ISO untuk dilakukan proses analisis pengukuran kepuasan pelanggan, namun saat ini Sekretariat ISO mengalami kesulitan dalam menganalisis hasil pengukuran kepuasan pelanggan. Kesulitan menganalisis ini dikarenakan Sekretariat ISO membutuhkan waktu 2 hari dan Sekretariat ISO masih menunggu proses investigasi dari Kepala Seksi/Sub Bag yang membutuhkan waktu 3 hari. Proses investigasi ini dilakukan dengan cara menginvestigasi kesan dan saran yang disampaikan peserta pelatihan apakah berasal dari kelasahan pihak UPT. PPPK Dinas Pendidikan Jawa Timur dalam memberikan layanan yang kurang atau kesalahan yang muncul dari kesalahan peserta pelatihan sendiri. Hal ini menyebabkan pengaruh terhadap proses analisis pengukuran kepuasan pelanggan, pembuatan laporan presentase analisis kuesioner dan tindak lanjut hasil analisis menjadi terlambat serta kepuasan pelanggan tidak tercapai.

Berdasarkan permasalahan dalam proses pengukuran kepuasan pelanggan di UPT. PPPK dalam hal kualitas pelayanan, maka UPT. PPPK membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat mengolah dan menganalisis hasil analisis pengukuran kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dalam rencana penyelesaian tugas akhir ini dalam pembuatan variabel kuesioner dibuat secara dinamis dan dibuatkan pengolahan kesan dan saran dari peserta pelatihan. Untuk mendukung pembuatan aplikasi ini menggunakan metode pengukuran service quality (Servqual) untuk pembuatan variabel kuesioner pelayanan pelatihan dan asrama. Selain menggunakan metode Servqual, dalam rencana penyelesaian tugas akhir ini juga menggunakan metode regresi linier berganda, karena metode regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di UPT.

PPPK. Aplikasi ini dijalankan dengan menggunakan media website dengan tujuan dapat mudah diakses setiap peserta pelatihan dan tidak mengalami kesulitan dalam instalasi program. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi resiko dalam menganalisis data hasil pengukuran kepuasan pelanggan serta hasilnya akan membantu UPT. PPPK dalam mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelatihan akan berdampak pada tingginya minat untuk mengikuti setiap pelatihan yang diadakan oleh UPT. PPPK.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan tahapan yang dilakukan dengan terarah dan sistematis. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Metode Penelitian

Tahapan awal yang dilakukan pertama kali yaitu studi literatur. Studi literatur yang dilakukan dengan cara mencari literatur di perpustakaan maupun melalui *website*. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang lebih mengenai aplikasi yang dijelaskan di bawah ini:

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *Servqual* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

#### a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

*Tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan bentuk pelayanan kepada pihak eksternal. Bentuk

pelayanan dari perusahaan ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b. *Reliability* (Keandalan)  
*Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan dari para pegawai dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (Jaminan)  
*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty* (Empati)  
*Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

**Uji Kuesioner**

- 1. Uji validitas  
 Uji validitas adalah uji mengenai ketepatan alat ukur terhadap suatu konsep yang sedang diukur, sehingga dapat menghasilkan kebenaran terhadap suatu konsep yang diukur. Jika suatu alat ukur kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung > r tabel.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots 1 \text{ (Supranto, 2008)}$$

Dimana:

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah observasi/responden
- X = skor pertanyaan
- Y = skor total

- 2. Uji realibilitas  
 Menurut Sunyoto (2013) uji realibilitas adalah suatu uji yang digunakan sebagai alat untuk dapat mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel.. Dalam uji realibilitas ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel menggunakan *alpha cronbach*. Kuesioner

reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60. Sedangkan untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum e_i^2}{\sum x_i^2}\right) \dots\dots\dots \text{(Umar, 2003)}$$

**Regresi Linier Berganda**

Menurut Sulaiman (2004) analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk meneliti suatu hubungan antara variabel dependen dengan beberapa variabel independen lainnya. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah menggunakan nilai-nilai dari variabel independen yang telah diketahui untuk bisa meramalkan suatu nilai variabel dependen. Bentuk umum model regresi linier berganda dengan p variabel bebas adalah seperti berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_p X_{ip} + \varepsilon_i \dots \dots \dots \text{(Kutner, Nachtsheim dan Neter (2004))}$$

Keterangan:

- Y = variabel tidak bebas untuk pengamatan ke-*i*, untuk *i* = 1, 2,.....
- $\beta_0, \beta_1, \beta_2$  = parameter
- $X_i$  = variabel bebas
- $\varepsilon_i$  = sisa (error) untuk pengamatan ke-*i* yang diasumsikan berdistribusi normal yang saling bebas dan identik dengan rata-rata 0 (nol) dan variasi  $\delta^2$ .

**A. Penyelesaian persamaan regresi linier berganda dengan matriks**

Menurut Supranto (2008) dalam menyelesaikan perhitungan  $\beta_0, \beta_1, \beta_2$  dari persamaan umum regresi linier berganda maka digunakan metode kuadrat terkecil (*Least Square Method*) berikut ini merupakan bentuk persamaan normalnya:

$$\begin{aligned} nb_0 + b_1 \sum X_{1i} + b_2 \sum X_{2i} + \dots + b_k \sum X_{ki} &= \sum Y_i \\ b_0 \sum X_{1i} + b_1 \sum X_{1i}^2 + b_2 \sum X_{1i} X_{2i} + \dots + b_k \sum X_{1i} X_{ki} &= \sum X_{1i} Y_i \\ \dots\dots\dots \\ b_0 \sum X_{ki} + b_1 \sum X_{ki} X_{1i} + b_2 \sum X_{ki} X_{2i} + \dots + b_k \sum X_{ki}^2 &= \sum X_{ki} Y_i \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil persamaan normal di atas dapat diselesaikan menggunakan matriks, berikut ini beberapa tahapan penyelesaiannya:

- 1. Membentuk matriks A, b dan g

$$A = \begin{bmatrix} n & \sum X_{1i} & \sum X_{2i} & \dots & \sum X_{ki} \\ \sum X_{1i} & \sum X_{1i}^2 & \sum X_{1i} X_{2i} & \dots & \sum X_{1i} X_{ki} \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \\ \sum X_{ki} & \sum X_{ki} X_{1i} & \sum X_{ki} X_{2i} & \dots & \sum X_{ki}^2 \end{bmatrix}$$

$$b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \dots \\ b_k \end{bmatrix} \quad g = \begin{bmatrix} g_0 = \sum Y_i \\ g_1 = \sum X_i Y_i \\ \dots \\ g_k = \sum X_i^k Y_i \end{bmatrix}$$

- Membentuk persamaan normal dalam bentuk matriks

$$A b = g$$

- Perhitungan matriks koefisien

$$b = A^{-1} g$$

### B. Pengujian persamaan regresi

Menurut Supranto (2008) dalam memperoleh kepastian model dari suatu persamaan regresi maka digunakan suatu pengujian secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji F dengan prosedur sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2}{(1-R^2)} \left[ \frac{k-(n+1)}{n} \right]$$

Dalam uji statistika regresi terdapat persamaan-persamaan lain antara lain:

- Koefisien determinasi

Menurut Supranto (2008) koefisien determinasi adalah ukuran keterwakilan variabel terikat oleh variabel bebas atau sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variabel terkait. Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai dengan 1.  $R^2$  (koefisien determinasi) dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\beta_1 \sum x_1 y + \beta_2 \sum x_2 y + \dots + \beta_n \sum x_n y}{\sum y^2}$$

dan

$$\sum x_i y = \sum x_i y - \frac{(\sum x_i)(\sum y)}{n}$$

$$\sum y^2 = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}$$

Dengan:

$R^2$  menunjukkan proporsi variasi total dalam respon Y yang dapat diterangkan oleh model:  $\sqrt{R^2} = r$

- Mean Square Error (MSE)

Menurut Supranto (2008) untuk mengukur apakah data yang dihasilkan cukup dekat dengan kenyataan yang sesungguhnya digunakan MSE.

$$MSE = \frac{SSE}{n-(k+1)} = \frac{\sum_{i=1}^n (Y_i - y)^2}{n(k+1)}$$

- Standar error estimasi

Menurut Supranto (2008) perhitungan kebaikan model juga memperhatikan nilai *standard error of estimation* ( $\epsilon$ ) atau kesalahan standar yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\epsilon = \sqrt{MSE}$$

- Normalisasi data

Menurut Supranto (2008) penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis membentuk distribusi normal. Bila data tidak normal maka teknik statistik parametrik tidak dapat digunakan untuk alat analisis. Suatu data yang membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas rata-rata adalah sama, demikian juga simpangan bakunya sehingga dapat membentuk suatu kurva normal. Selain kurva normal umum terdapat juga kurva normal standar. Dikatakan standar, karena nilai rata-ratanya adalah 0 dan simpangan bakunya adalah 1,2,3,4, dan seterusnya. Nilai simpangan baku selanjutnya dinyatakan dalam simbol z. Kurva normal umum dapat diubah ke dalam kurva normal standar, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$z = \frac{(x_i - \bar{x})}{s}$$

Keterangan:

Z = Simpangan baku untuk ke kurva normal

$x_i$  = Data ke i dari suatu kelompok data

$\bar{x}$  = Rata-rata kelompok

S = Simpangan baku

Setelah dilakukan tahapan awal, tahapan selanjutnya yang dilakukan yaitu tahapan pengembangan. Tahapan pengembangan yang dilakukan sebagai berikut:

#### a. Software Requirement

Kebutuhan perangkat lunak merupakan piranti yang harus dipamerkan untuk memecahkan beberapa masalah yang ada (IEEE Computer Society, 2004). Kebutuhan perangkat lunak bertujuan untuk mengotomatisasi bagian dari tugas seseorang untuk mendukung proses bisnis dari sebuah organisasi, memperbaiki kekurangan dari perangkat lunak yang ada, mengontrol perangkat dari beberapa masalah

yang dapat dijadikan solusi perangkat lunak. Terdapat 4 tahapan yang dilakukan dalam melakukan kebutuhan perangkat lunak yaitu sebagai berikut

1) Elisitasi

Tahapan elisitasi merupakan tahapan awal dalam membangun pemahaman tentang perangkat lunak yang diperlukan untuk memecahkan masalah. Tahapan kegiatan elisitasi digunakan untuk mengidentifikasi darimana asal kebutuhan perangkat lunak dan bagaimana cara mendapatkannya.

2) Analisis

Pada tahap analisis menjelaskan tentang konflik antar kebutuhan, menemukan batas-batas perangkat lunak dan bagaimana interaksi dengan lingkungan sekitar, dan menguraikan kebutuhan sistem untuk mendapatkan kebutuhan perangkat lunak.

3) Spesifikasi

Tahap spesifikasi dilakukan pendokumentasian perencanaan perangkat lunak (solusi aplikasi), dan mengajukan solusi aplikasi kepada pihak stakeholder terkait.

4) Validasi

Tahapan validasi digunakan untuk memastikan bahwa kebutuhan perangkat lunak telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### b. Software Desain

Desain perangkat lunak merupakan aktivitas siklus hidup kebutuhan perangkat lunak yang dianalisis untuk menghasilkan struktur deskripsi internal perangkat lunak yang berfungsi sebagai dasar untuk melakukan tahapan konstruksi perangkat lunak. Desain perangkat lunak menggambarkan arsitektur perangkat lunak, yaitu bagaimana perangkat lunak disusun dalam komponen dan antarmuka antara komponen-komponen tertentu. *Software design* yang digunakan adalah *data flow diagram*. *Data flow diagram* merupakan detail dari *system flow* yang digunakan untuk menggambarkan arus data di dalam sistem secara terstruktur dan jelas

### c. Software Construction

Tahapan konstruksi perangkat lunak digunakan untuk melakukan konversi hasil desain ke sistem informasi yang lengkap melalui tahapan pengkodean termasuk bagaimana membuat basis data dan menyiapkan prosedur pengujian, mempersiapkan file pengujian,

kompilasi pengkodean, memperbaiki dan membersihkan program serta melakukan peninjauan pengujian. (IEEE Computer Society, 2004).

1) Bahasa Pemrograman PHP

Menurut Swastika (2006), PHP merupakan bahasa pemrograman yang berbentuk script yang ditempatkan dalam server dan diproses pada server. Hasil dari pemrosesan tersebut akan dikirimkan ke client, tempat pemakai menggunakan browser.

2) Framework Codeigniter

Menurut Ellislab (2014) framework codeigniter adalah framework pengembangan aplikasi yang menggunakan bahasa PHP. Tujuan dari framework codeigniter ini mempermudah dalam membangun suatu website yang dinamis dengan menggunakan model MVC (Model, View, Controller). Codeigniter menyediakan kumpulan library dan helper yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan umum dengan menggunakan antarmuka dan struktur logika yang sederhana, sehingga dapat memfokuskan pemrograman dalam menyelesaikan pekerjaannya.

3) MYSQL

Menurut Raharjo (2011) MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen basisdata relasional (RDBMS) yang dapat mengelola *database* dengan sangat cepat, dapat menampung data dalam jumlah yang sangat besar, dapat diakses oleh banyak user (*multi-user*), dan dapat melakukan suatu proses secara sinkron atau bersamaan (*multi-threaded*)

### d. Software Testing

Uji coba perangkat lunak terdiri dari verifikasi dinamis yang menyediakan perilaku sebuah perangkat lunak yang diwakili oleh beberapa contoh kasus uji coba (IEEE Computer Society, 2004). Kasus uji coba tersebut dilakukan dengan memberikan masukan kepada perangkat lunak agar muncul reaksi sesuai yang diharapkan, dan sebaliknya.

Dalam melakukan uji coba perangkat lunak, yang pertama kali diperhatikan adalah *fundamental* dari uji coba perangkat lunak yang menjelaskan tentang *terminology* dari uji coba terkait, kunci masalah dari uji coba, dan hubungan uji coba tersebut dengan aktifitas lainnya di dalam perangkat lunak. Kedua, yang perlu diperhatikan adalah tingkatan dari uji coba





Gambar 4 Menyusun Kuesioner Online

- c. Mengisi kuesioner online  
 Mengisi kuesioner *online* adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengisi kuesioner *online* oleh peserta pelatihan.



Gambar 5 Mengisi Kuesioner Online

- d. Analisis Kepuasan Pelanggan  
 Berikut ini merupakan halaman yang digunakan Sekretariat ISO untuk menganalisis kepuasan pelanggan. Pada menu analisis kepuasan pelanggan terdapat beberapa sub analisis kepuasan pelanggan yang harus dilakukan yang terdiri dari melakukan analisis kepuasan pelanggan dan analisis karakteristik pelanggan.

- 1. Analisis karakteristik peserta pelatihan  
 Analisis karakteristik peserta pelatihan merupakan halaman yang digunakan oleh Sekretariat ISO untuk memberikan informasi karakteristik peserta pelatihan pada setiap pelatihan yang diadakan di UPT. PPPK.



Gambar 6 Analisis Karakteristik Peserta

- 2. Analisis kepuasan pelanggan  
 Analisis kepuasan pelanggan merupakan halaman yang digunakan oleh Sekretariat ISO untuk memberikan informasi kepuasan pelanggan pada setiap pelatihan yang diadakan di UPT. PPPK.



Gambar 7 Analisis Kepuasan Pelanggan

**EVALUASI PERHITUNGAN ANALISIS**

Setelah melakukan tahap uji coba aplikasi dan membandingkan informasi dari aplikasi pendukung (*Microsoft Excel* dan *SPSS 17*) maka aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UPT. PPPK Jawa Timur dapat menghasilkan informasi analisis yang lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh *stakeholder*, mengurangi resiko kehilangan data dan ketidakvalidan data. Dalam hal ini juga dapat membantu *stakeholder* yang menjalankan proses bisnis yang ada di UPT. PPPK Jawa timur dalam proses pelayanan pelatihan kepada peserta pelatihan.

SUMMARY OUTPUT										
Regression Statistics										
Multiple R	0.986834232									
R Square	0.973841821									
Adjusted R Square	0.971697687									
Standard Error	0.085792724									
Observations	67									
ANOVA										
	df	SS	MS	F	Significance F					
Regression	1	16.7319451	16.7319451	454.193	2.6761E-47					
Residual	65	0.44898401	0.007369046							
Total	66	17.1841791								
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%		
Intercept	0.650926822	0.326865363	1.989384948	0.0521348	-0.006321976	1.308175619	-0.006321976	1.308175619		
X Variable 1	-1.267049917	0.255033301	-4.968174405	3.79E-06	-1.777020516	-0.757079319	-1.777020516	-0.757079319		
X Variable 2	1.671990488	0.325773704	5.132997952	3.33E-06	1.020846466	2.323135229	1.020846466	2.323135229		
X Variable 3	0.021818612	0.159629277	0.080296246	0.939927	-0.306811312	0.352013796	-0.306811312	0.352013796		
X Variable 4	0.097922477	0.145113364	0.674717559	0.504046	-0.192285018	0.388129972	-0.192285018	0.388129972		
X Variable 5	0.313819796	0.115800293	2.710005068	0.0087237	0.082262802	0.545376791	0.082262802	0.545376791		

Gambar 8 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan *Microsoft Excel*

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.927 <sup>a</sup>	.859 <sup>a</sup>	.823 <sup>a</sup>	957.9774	.94	664.193	5	61	.000	1.981

<sup>a</sup> Predictors: (Constant), EMPATI, KEANDALAN, JAMINAN, DAYA TANGGAP, TAMPLAN FISIK, KEANAKDULAN  
<sup>b</sup> Dependent Variable: KEPUKSIAN PELANGGAN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	16.715	5	3.343	.000 <sup>a</sup>
Residual	.449	61	.007	
Total	17.164	66		

<sup>a</sup> Predictors: (Constant), EMPATI, KEANDALAN, JAMINAN, DAYA TANGGAP, TAMPLAN FISIK, KEANAKDULAN  
<sup>b</sup> Dependent Variable: KEPUKSIAN PELANGGAN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	Std. Error		
1	(Constant)	225	1.990			113.057	.000
1	TAMPLAN FISIK	.267	.025	.925	.003	10.688	.000
1	KEANDALAN	1.872	.226	.853	.090	8.300	.000
1	DAYA TANGGAP	.312	.160	.511	.080	3.906	.000
1	JAMINAN	.080	.145	.081	.075	1.062	.292
1	EMPATI	.114	.116	.282	.270	1.050	.300

<sup>a</sup> Dependent Variable: KEPUKSIAN PELANGGAN

Gambar 9 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan SPSS 17

**SIMPULAN**

Berdasarkan tahap uji coba dan evaluasi aplikasi analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada UPT. PPPK Jawa Timur dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UPT. PPPK Dinas Pendidikan Jawa Timur dengan menggunakan dimensi service quality dapat menyusun kuesioner online menjadi lebih dinamis bagi Kepala MR dan menggunakan metode regresi linier berganda untuk proses analisis kepuasan pelanggan.
- b. Aplikasi dapat membantu Kepala Seksi/Sub Bagian dan Kepala MR akan lebih mudah dalam mengelola dan menerima masukan perbaikan layanan asrama dan pelatihan di UPT. PPPK Dinas Pendidikan Jawa Timur.
- c. Berdasarkan hasil uji coba aplikasi yang menggunakan sampel 67 responden diperoleh hasil untuk layanan pelatihan, dimensi kualitas layanan tangibles, assurance dan emphaty mempunyai pengaruh yang besar terhadap layanan UPT. PPPK Jatim. Nilai pengaruh kualitas pelayanan ini dapat dijadikan UPT. PPPK Jatim sebagai acuan dalam meningkatkan kepuasan peserta pelatihan selanjutnya.

**RUJUKAN**

Ellislab. 2014. *Codeigniter User Guide Version 2.2.0*.<https://ellislab.com/codeigniter/user-guide/index.html>. Diakses pada tanggal 30 Juli 2010.

IEEE Computer Society. 2004. *Guide to the Software Engineering Body of*

*Knowledge*. California: The Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc.

Kutner, M.H., C.J. Nachtsheim., dan J. Neter. 2004. *Applied Linear Regression Models. 4<sup>th</sup> ed.* New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Raharjo, Budi. 2011. *Belajar Otodidak Membuat Database Menggunakan MySQL*. Bandung: Informatika

Sulaiman, W. 2004. *Analisis-Analisis Regresi menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Sunyoto, D. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga

Swastika, Windra. 2006. *PHP dan MySQL 4 Proyek Shopping Cart 2*. Jakarta: Dian Rakyat.

Tjiptono, F., dan Gregorious, C. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.