

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA TOEFL SELAMA MASA PANDEMI
PADA LEMBAGA BAHASA UNIVERSITAS PAMULANG Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Toefl Selama Masa Pandemi Pada Lembaga
Bahasa Universitas Pamulang**

Sri Nitta Crissiana Wiryana Atmaja¹ , Anis Syamsu Rizal²

Dosen Program Studi Sarjana Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pamulang

email : dosen00299@unpam.ac.id¹ dosen01955@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Corona Virus Diseases 19 pertama kali ditemukan di Wuhan, China lalu ke Indonesia di Maret 2020. Penyebarannya terjadi secara signifikan. Hal ini memaksa berbagai sektor untuk membatasi aktivitas di luar rumah. Salah satu sektor yang terkena dampak adalah sektor pendidikan. Kegiatan tatap muka dialihkan ke online meliputi Kegiatan Belajar Mengajar, Seminar, Rapat, dan pelaksanaan kegiatan non akademik lainnya seperti Pelatihan TOEFL. Beberapa kendala yang dihadapi oleh peserta pelatihan diantaranya; gadget tidak didukung, browser usang, gangguan teknologi, koneksi buruk, dan banyak lagi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 59 orang dengan menggunakan teknik accidental sampling mengingat keterbatasan pendataan selama masa pandemi. Sampel penelitian ini adalah peserta pelatihan TOEFL online gelombang 1 sampai gelombang 5 yang telah lulus pelatihan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan kalkulator SPSS. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan TOEFL online adalah hasil dari penelitian ini. Luaran yang ditargetkan berupa jurnal yang dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk meningkatkan kegiatan pelatihan TOEFL ini sehingga baik penyelenggara maupun peserta dapat merasakan manfaat dari kegiatan non akademik ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta TOEFL

ABSTRACT

Corona Virus Diseases 19 was first discovered in Wuhan, China and then to Indonesia in March 2020. The spread occurred significantly. This forces various sectors to limit activities outside the home. One of the sectors affected is the education sector. Face-to-face activities are shifted to online including Teaching and Learning Activities, Seminars, Meetings, and the implementation of other non-academic activities such as TOEFL Training. Some of the obstacles faced by the training participants include; unsupported gadgets, outdated browsers, technological glitches, bad connections, and more. Respondents in this study were 59 people using the accidental sampling technique considering the limitations of data collection during the pandemic. The sample of this research is the participants of online TOEFL training wave 1 to wave 5 who have passed the training. This research method is descriptive quantitative using SPSS calculator. Service quality affects the satisfaction of online TOEFL training participants is the result of this study. The targeted output is in the form of a journal that can be used as a measuring tool to improve TOEFL training activities so that both organizers and participants can feel the benefits of this non-academic activity.

Key words: Service Quality, TOEFL Participants Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 (Corona Virus Disease 2019) pertama muncul di akhir tahun 2019 tepatnya di Wuhan, China. COVID-19 merupakan sebuah virus yang penularannya sangat cepat dan sulit untuk mengetahui ciri-ciri orang yang sudah terjangkit virus ini karena masa inkubasinya kurang lebih selama 14 hari. Hampir seluruh negara mengalami dampak pandemi ini, hingga banyak negara-negara yang menetapkan status lockdown dan antisipasi lainnya guna memutuskan mata rantai penyebaran COVID-19. Akibat dari kebijakan tersebut banyak sektor yang lumpuh, terutama sektor ekonomi, dan juga berdampak pada sektor pendidikan. Menurut UNESCO tercatat setidaknya 1,5 milyar anak usia sekolah yang terkena dampak COVID-19 dari 188 negara termasuk 60 juta diantaranya ada di negara Indonesia. Akibat pandemi ini sekolah-sekolah ditutup, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mencegah penyebaran COVID-19 (Putria, Maula, dan Uswatun, 2020).

Firman, F., & Rahayu, S., 2020 menyatakan bahwa Perguruan tinggi dituntut untuk dapat menyelenggarakan pembelajaran secara daring atau on line. Sejumlah universitas menanggapi intruksi pemerintah, Universitas Pamulang (UNPAM) contohnya, dalam surat edaran yang ditanda tangani oleh Rektor UNPAM menyatakan bahwa proses pembelajaran dilaksanakan dengan sistem online learning. Dikutip dari CNN Indonesia, 2020; "Ada sekitar 65 perguruan tinggi di Indonesia yang telah melaksanakan pembelajaran daring dalam mengantisipasi penyebaran Covid-19." Dikutip dari Jamaluddin, D., Ratnasih, T., Gunawan, H., & Paujiah, E. (2020); "pembelajaran daring memiliki kekuatan, tantangan dan hambatan tersendiri."

Dikutip dari Firman, F., & Rahayu, S., 2020: "Guna mencegah penyebaran Covid-19, WHO memberikan himbauan untuk menghentikan acara-acara yang dapat menyebabkan massa berkerumun. Maka dari itu, pembelajaran tatap muka yang

mengumpulkan banyak mahasiswa di dalam kelas ditinjau ulang pelaksanaannya. Perkuliahan harus diselenggarakan dengan skenario yang mampu mencegah berhubungan secara fisik antara mahasiswa dengan dosen maupun mahasiswa dengan mahasiswa." Dikutip dari Milman (2015); "penggunaan teknologi digital dapat memungkinkan mahasiswa dan dosen melaksanakan proses pembelajaran walaupun mereka ditempat yang berbeda."

Dikutip dari Gikas & Grant, 2013; "pada tataran pelaksanaannya pembelajaran daring memerlukan dukungan perangkat-perangkat mobile seperti smartphone atau telepon android, laptop, komputer, tablet, dan iphone yang dapat dipergunakan untuk mengakses informasi kapan saja dan dimana saja." Dikutip dari Darmalaksana, 2020; "Perguruan tinggi pada masa WFH perlu melaksanakan penguatan pembelajaran secara daring." Dikutip dari He, Xu, & Kruck, 2014; "Pembelajaran secara daring telah menjadi tuntutan dunia pendidikan sejak beberapa tahun terakhir." Kutipan terakhir dari Pangondian, R. A., Santosa, P. I., & Nugroho, E., 2019; "Pembelajaran daring dibutuhkan dalam pembelajaran di era revolusi industri 4.0."

Universitas Pamulang sebagai penyelenggara jasa non profit dibidang pendidikan tentunya juga melakukan hal yang sama sebagai akibat pandemi dengan mengalihkan seluruh Kegiatan Belajar Mengajar, Seminar- seminar, worksho- workshop, dan pelatihan-pelatihan sebagai keterampilan tambahan bagi para mahasiswa dilakukan secara daring, salah satu kegiatan tersebut adalah Pelatihan TOEFL prediction secara daring. Transisi dari offline ke online tentunya membutuhkan banyak penyesuaian. Dukungan Tim IT yang kompeten dibidangnya sebagai landasan berjalannya pelatihan TOEFL daring ini.

Dalam pelaksanaannya sejumlah kendala pun dihadapi mulai dari Pelatihan yang berlangsung selama 6 hari yang dibagi ke dalam 3 sesi yaitu sesi pertama peserta WAJIB

mengerjakan pre-test TOEFL dan mengunduh materi, sesi kedua peserta WAJIB berkomentar di masing-masing section di forum diskusi (listening, structure and written expression, and reading), dan terakhir WAJIB peserta mengikuti post test dan menghadiri G-meet sebagai pemantapan materi.

Dari sejumlah kendala-kendala tersebut, peneliti ingin mengukur kepuasan peserta pelatihan TOEFL daring. Apakah kualitas pelayanan baik dari segi pelaksana dan teknologi memberi kepuasan peserta TOEFL daring, apakah penyampaian materi yang dilakukan secara daring mampu dipahami oleh peserta pelatihan, dan apakah pemantapan materi yang dilakukan secara kelas virtual (G-Meet) juga membawa faedah bagi peserta pelatihan. Tujuan khususnya adalah sebagai masukan kepada pihak penyelenggara agar pelatihan TOEFL daring ini memang bisa dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan perolehan skor peserta TOEFL. Jika ada hal yang kurang sesuai tentunya pihak penyelenggara siap akan melakukan penyesuaian untuk kepentingan peningkatan kepuasan peserta TOEFL daring yang mayoritas adalah mahasiswa S1 dan D3 di Universitas Pamulang. Urgensi penelitian ini sebagai dasar evaluasi bagi penyelenggara baik dari sisi pelatihan (pelatih dan peserta pelatihan) dan ujian (pengawas dan peserta ujian). Skema penelitian ini adalah masalah penelitian, tujuan, kerangka konseptual, hipotesis, mengumpulkan data, analisis data, penafsiran data, kesimpulan.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dan Supriadi (2019) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya Kepuasan Konsumen. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar $0,732 \times 100\% = 73,2\%$. Jadi dalam hal ini dapat dijelaskan semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan akan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Atau dapat juga diartikan bahwa konsumen akan semakin puas jika Kualitas Pelayanan yang diberikan juga semakin baik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Panjaitan dan Yuliati (2016), menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$. Dari ulasan di atas judul yang diangkat adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Toefl Selama Masa Pandemi Pada Lembaga Bahasa Universitas Pamulang”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Terkait dengan latar belakang di atas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut; apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pelatihan TOEFL daring selama masa Pandemi Pada Lembaga Bahasa Universitas Pamulang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Pelatihan TOEFL daring selama masa Pandemi Pada Lembaga Bahasa Universitas Pamulang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsch and Davis dalam Sugiyono (2014), mendefinisikan terkait kualitas yakni, *Quality is dynamic state associate with product, service, people, process, and environments that meets or exceeds expectations*. Selanjutnya Zeithaml et al, dalam Sudarso (2016); “bahwa *service quality* adalah *the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions*”.

Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2012) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang Diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan.

Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*), (Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, 2012).

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, 2004:68; terdapat delapan dimensi kualitas dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis, diantaranya:

1. Kinerja (*performance*) karakteristi operasi pokok dari /produk jasa inti, misalnya kecepatan pelayanan.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder, misalnya tampilan web pelatihan..
3. Keandalan (*realibility*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya web pelatihan bermasalah.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya apakah web pelatihan menjawab kebutuhan mahasiswa.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk/jasa dapat terus digunakan, misalnya kemampuan TOEFL.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan, misalnya pelayanan admin yang cepat dan tepat serta pelatih yang berkompeten di bidangnya.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk/jasa terhadap panca indera, misalnya penyampaian materi yang baik dari pelatih.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk/jasa serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya, misalnya permasalahan yang dihadapi peserta pelatihan dapat diselesaikan dengan baik oleh admin.

2.1.3 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Produk dan komunikasi yang terjadi secara simultan.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai.

2.2. Kepuasan Pelanggan

2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

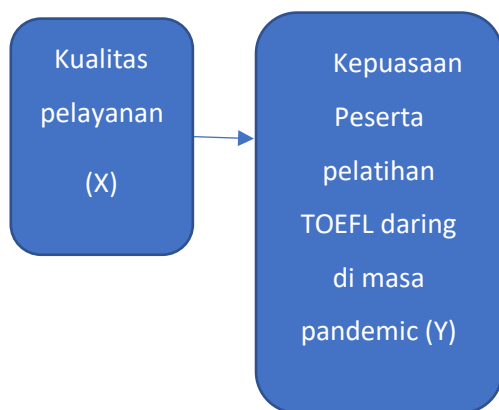
Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Menurut Thamrin dan Tantri (2013), Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012), Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Nitta (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

2.3. Kerangka Berpikir

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan TOEFL daring di masa pandemic.

Variabel dependennya yakni kepuasan peserta pelatihan TOEFL daring di masa pandemic. (Y) sementara variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1). Berikut gambaran kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dikutip dari Sugiyono (2018:56); desain kausal menguji hubungan “sebab akibat” antara variable independen (variable yang mempengaruhi) dan variable dependen (dipengaruhi). Pengujian yang digunakan yakni regresi linier sederhana yaitu untuk menguji keterikatan antar variabel bebas dengan variabel bebas, maupun antar variabel bebas dengan variabel terikat, sudah terjadi secara alami, dan peneliti dengan setting tersebut ingin melacak kembali jika dimungkinkan apa yang menjadi faktor penyebabnya (Sukardi, 2008: 165, dalam Rizal dan Nurjaya).

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Dikutip dari Sugiyono (2018:80); “populasi adalah wilayah generalisasi yang

terdiri atas obyek / subyek yang kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Jumlah populasi dalam penelitian ini yakni peserta pelatihan TOEFL daring di bulan pandemi mulai dari Bulan Agustus 2020 sampai dengan bulan Desember 2020 (Gelombang satu sampai dengan gelombang lima) berjumlah 5.120 peserta.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018: 81). Dalam penelitian ini penentuan sample menggunakan Accidental Sampling. Menurut sugiyono (2018:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Accidental Sampling dianggap sesuai mengingat sebagian besar peserta sudah lulus dari kampus sehingga sampel yang didapat dari populasi yang ada berjumlah 59 responden.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan media angket (kuisisioner). Sementara data menggunakan angket atau kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian. Sejumlah pertanyaan diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian ini. Kuisisioner disebarkan melalui G-form yang diberikan via Grup Whatsapp yang khusus dibentuk oleh admin Lembaga Bahasa. Pada pengumpulan data ini, dalam mengukur pendapat responden menggunakan Skala Likert yang dimulai dari angka 5 untuk pendapat Sangat Baik (SB) hingga angka 1 untuk pendapat Sangat Tidak Baik (STB).

3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan Analisis statistik deskriptif uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2011).

2. Uji kualitas Data

a. Uji reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *One shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur kolerasi antara jawaban pertanyaan. Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,06$ (Nunnally, 1960 dalam Ghozali, 2011:46)

b. Uji validitas

Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan Pearson correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan, apabila Sig. (2-tailed) yang dapat memiliki nilai dibawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid Ghozali, (2011:49).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi diantara variabel independen. Multikolonieritas menyatakan hubungan antara sesama variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen Ghozali, (2011:95). Deteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari besaran VIF (variance Inflation

Factor) dan tolerance. Regresi bebas dari multikolonieritas jika besar nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,10$ Ghozali, (2011:96).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas Ghozali, (2011:125). Deteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika ada pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2011:125-126).

3. Uji kelayakan model

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variabel independen (Ghozali, 2011:83).

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinan r = Koefisien korelasi

4. Uji hipotesis

Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *simple regression*, yaitu regresi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap dependen. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

a. Uji Statistik t (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat untuk mengetahui ada tidaknya

pengaruh masing-masing variabel secara individual terhadap variabel terikat digunakan tingkat signifikan 0,005 jika nilai t terhitung lebih kecil dari nilai t tabel pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 ditolak, sedangkan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 diterima (Ghozali, 2011:85).

b. Analisis Regresi

Dikutip dari Sugiyono, 2011; "Analisis regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y)." Analisis ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis statistik dengan Regresi Linier Sederhana, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + B_1 X_1 + e$$

Dimana :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Peserta Pelatihan TOEFL Daring) X1 = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

B1 – B4 = Koefisien Regresi

e = Error (tingkat kesalahan) dipakai.

IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran yang menjelaskan tentang keadaan dari objek yang erat kaitannya dengan penelitian adalah gambaran umum obyek penelitian. Peserta pelatihan TOEFL daring yang sudah menyelesaikan pelatihan di masa pandemi adalah populasi penelitian ini yang berjumlah 5.120. Ingin melihat pengaruh variabel independen, Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Peserta Pelatihan TOEFL Daring adalah Fokus pengujian ini. Sampel penelitian ini diambil berdasarkan rumus slovin dengan *margin of error* 10%.

Hasil sampel penelitian ini adalah 98,08 dibulatkan menjadi 100 responden namun kenyataannya banyak peserta yang sudah lulus menyebabkan beberapa kesulitan dalam

pengumpulan kuesioner sehingga accidental sample diaplikasikan dalam penelitian ini. Penelitian ini mengadopsi data primer yang diambil melalui kuesioner yang dikirimkan ke responden menggunakan Google Form. penggunaan Google Form ini sehubungan dengan anjuran protokol kesehatan di masa pandemi COVID 19.

4.2 Analisa Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Ghozali (2016:53) mengungkapkan bahwa uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n - 2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah 59 responden maka besarnya df adalah 59 - 2 = 57, dengan df = 57 dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat r tabel = 0,05.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Pelayanan	Pernyataan1	1	0,05	Valid
	Pernyataan2	0,337		
	Pernyataan3	0,182		
	Pernyataan4	0,305		
	Pernyataan5	0,196		
	Pernyataan6	0,144		
	Pernyataan7	0,093		
	Pernyataan8	0,151		
	Pernyataan9	0,082		
	Pernyataan10	0,442		
	Pernyataan11	0,258		
	Pernyataan12	0,087		
	Pernyataan13	0,274		
	Pernyataan14	0,241		
Kepuasan Peserta (Y)	Pernyataan1	0,242	0,05	Valid
	Pernyataan2	0,250		
	Pernyataan3	0,183		
	Pernyataan4	0,272		

Berdasarkan Tabel 1 di atas bahwa semua butir pernyataan valid sesuai dengan table di atas yang berkorelasi secara positif dengan r hitung > r tabel.

Ghozali (2016:47) mengatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu

kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien cronbach alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki koefisien cronbach alpha > taraf 0,70.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

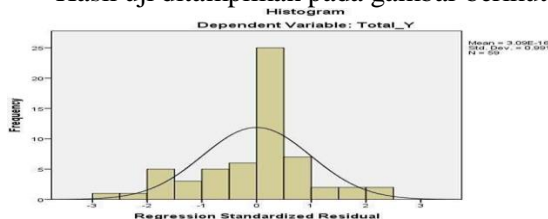
Reliabilistic Statistics			
Cronbah's Alpha	N of Items		
	18		

Dari tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa Nilai Cronbach's Alpha variabel lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan peserta TOEFL dinyatakan reliabel karena melebihi 0,05 yaitu sebesar 0,962.

4.2.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Hasil uji ditampilkan pada gambar berikut:



Sumber : Hasil pengolahan data primer, Mei 2021

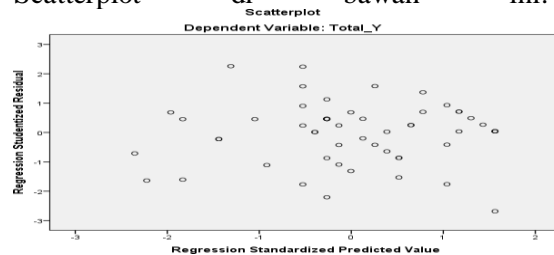
Gambar 1. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1 hasil pengujian pada grafik normal histogram terlihat grafik lonceng kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa berada ditengah dan tidak condong ke kiri maupun ke kanan. Berdasarkan gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi layak untuk dipakai karena menunjukkan pola distribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Heterokedastisitas

Ghozali (2016:134) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam uji heterokedastisitas ini ditentukan dengan melihat grafik plot (scatterplot) seperti gambar pada pada Gambar 2 Heteroskedastisitas Scatterplot di bawah ini:



Sumber: Hasil pengolahan data primer, Mei 2021

Gambar 2. Grafik Scatter Plot

Berdasarkan gambar 2 hasil grafik scatterplot tersebut, dapat disimpulkan bahwa titik menyebar dibawah dan diatas angka nol (0) pada sumbu Y dan titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

4.2.2 Hasil Analisa Regresi Sederhana

Analisis uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Table 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	-3.215	1.518		-2.118
	Total_X1	.331	.026	.861	12.756

a. Dependent Variable: Total_Y

Persamaan regresi sederhana berdasarkan pada table 6 di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta 1X_1 + e$$

$$Y = -3,215 + 0,331 X_1 + e$$

Hasil persamaan regresi diatas adalah:

1. Nilai konstanta -3,215 menampilkan nilai kepuasan peserta Pelatihan TOEFL Lembaga Bahasa Universitas Pamulang

apabila variabel kualitas pelayanan sama dengan nol.

2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) 0,331, maknanya jika variabel kualitas pelayanan bertambah satu satuan maka variabel kepuasan peserta Pelatihan TOEFL akan meningkat sebesar 0,331 dengan catatan variabel lain dianggap konstan.

4.2.3 Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t

Table 4 di bawah ini menjelaskan hasil Uji t, sebagai berikut :

Tabel 4. Uji t

Menurut table 4 tersebut di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 12,756. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan TOEFL daring.

A. Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)

Table 5 dibawah ini menjelaskan hasil perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.736	1.51302

Dari tabel 5 nilai koefisien determinasi yaitu 0,736 atau 73,6% yang berarti kepuasan mahasiswa 73,6% berasal dari kualitas pelayanan dan sisanya 26,4% dipengaruhi faktor lain seperti, sarana, prasarana, dan lain-lain.

4.3 Pembahasan

Korelasi (R) adalah simbol pengaruh variabel independen terhadap variable dependen, hasilnya adalah 0,861 artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta adalah 86,1% ($0,861 \times 100\%$), akan tetapi nilai itu dapat dibuang "terkontaminasi" oleh faktor lain yang mungkin menyebabkan kesalahan pengukuran, namun SPSS menghadirkan alternatif nilai R

Square sebagai perbandingan akurasi pengaruhnya. Nilai R Square 0,741 artinya 74,1% lebih kecil dari nilai R karena adanya penyesuaian akan tetapi nilai itu tidak serta merta lebih kecil dari R tetapi juga terkadang lebih besar. Kemudian kita juga dapat berpatokan pada nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,736 atau 73,6%. Kolom Standard Error of The Estimate untuk mengukur tingkat keakuratan model regresi terlihat sebesar 1.51302. Nilai ini semakin mendekati angka 0 (nol) semakin akurat, dengan angka sebesar itu maka dapat dikatakan model yang terbentuk akurat sebesar 98,46898% ($1.51302 \times 100\%$).

V. PENUTUP

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-3.215	1.518		-2.118	.039
	Total_X1	.331	.026	.861	12.756	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pelatihan TOEFL. Responden sebanyak 59 Peserta melalui berbagai uji statistik lalu dianalisis kemudian kesimpulannya adalah hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pelatihan TOEFL Daring (Y) menampilkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari nilai probability t yaitu $0,000 < 0,005$, maka H_1 diterima artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pelatihan TOEFL Daring.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, selaras dengan hasil penelitian Ludviyatus dkk (2018) menampilkan bahwa terdapat kontribusi secara signifikan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan TOEFL daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya Kepuasan pelanggan. Dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhy dkk (2019) memperlihatkan

bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.000 < 0.05$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki mencoba untuk memberikan suatu saran yang sekiranya dapat berguna bagi Lembaga Bahasa yaitu antara lain:

1. Lembaga Bahasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal dan terpadu agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan peserta pelatihan TOEFL.
2. Lembaga Bahasa perlu meningkatkan sarana dan prasarana agar dapat meningkatkan kepuasan peserta pelatihan TOEFL.
3. Lembaga Bahasa perlu meningkatkan kualitas SDM melalui diklat dan seminar-seminar agar dapat meningkatkan kepuasan peserta pelatihan TOEFL.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmalaksana, W. (2020). WhatsApp Kuliah Mobile . Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Firman, F., & Rahayu, S. (2020). Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid- 19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*, 2(2), 81-89.
- Gikas, J., & Grant, M. M. (2013). Mobile computing devices in higher education: Student perspectives on learning with cellphones, smartphones & social media. *Internet and Higher Education*. <https://doi.org/10.1016/j.jheduc.2013.06.002>
- Handoko, T. Hani. *Manajemen*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- He, W., Xu, G., & Kruck, S. (2014). Online IS Education for the 21st Century. *Journal of Information Systems Education*.
- Jamaluddin, D., Ratnasih, T., Gunawan, H., & Paujiah, E. (2020). Pembelajaran daring masa pandemik Covid-19 pada calon guru: hambatan, solusi dan proyeksi. *LP2M*.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing*. 14th Edition. Pearson Education, Inc., New Jersey.
- Manullang, M. 2004. *Dasar – Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers.
- Milman, N. B. (2015). Distance Education. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.92001-4>
- Nitta, Sri. (2018). Pengaruh Harga dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang. *Jurnal Akuntansi Barelant*. Vol. 2 No. 2 (2018).
- Pane, A., & Darwis Dasopang, M. (2017). Belajar Dan Pembelajaran. *Jurnal Kajian Ilmu –Ilmu Keislaman*, 3(2), 333–352. <https://doi.org/10.24952/fitrah.v3i2.945>.
- Pangondian, R. A., Santosa, P. I., & Nugroho, E. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Pembelajaran Daring Dalam Revolusi Industri 4.0. In *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)* (Vol. 1, No. 1).
- Panjaitan, Januar Efendi., dan Yulianti, Ai Lili. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 2, September 2016.

- Purnomo, S., & Pasaribu, V. L. D. (2019). Pergerakan Harga Saham Pt Adaro Energy Tbk (Adro) Pada Pengumuman Dividen Interim Tahun Buku 2018. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(1)
- Purwanto, Yudhi S., dan Supriadi, Amanda T., Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta English Proficiency Test (EPrT) Di Language Development Center (LDC) STT PLN Jakarta. P-ISSN 2089- 1245, E-ISSN 2655-4925. Vol. 8 No. 2, Oktober 2019.
- Putria, Hilna., Maula, Luthfi Hamdani., dan Uswatun, Din Azwar. (2020). Analisis Proses Pembelajaran Dalam Jaringan (DARING) Masa Pandemi COVID-19 pada Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu Volume 4 Nomor 4 Tahun 2020*. ISSN 2580-3735.
- Rizal, Anis Syamsu., dan Nurjaya. (2020). Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah, Budaya Kerja, dan Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kinerja Guru SD Pada Yayasan Tadika Puri. *Proceeding Universitas Pamulang*.
- Shinta, Marlina Rahmi., dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Kalibata City Jakarta Selatan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. E-ISSN : 2614-3747.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta. Deepublish.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wartono, T., Tumanggor, M., Oktrima, B., & Delimah, V. L. (2021, January). Analysis of Ratio and Financial Performance of Open Company Pharmaceutical Industry Which has Been Listing in Indonesia Stock Exchange (Case Study in Pharmaceutical Company PT. Kimia Farma. Tbk). In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 268). European Alliance for Innovation.
- Website:
CNNIndonesia. (n.d.-b). 65 Kampus Kuliah dari Rumah, Sultan Yoga Ragukan Efektivitas. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200316110707-20-483756/65-kampus-kuliah-dari-rumah-sultan-yoga-ragukan-efektivitas>