

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA PELATIHAN
BBPVP MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

**M. DICKY DHARMAWAN
218320084**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 13/5/26

Access From (repository.uma.ac.id)13/5/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Siswa Pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi
Danproduktivitas Bbpvp Medan
Nama : M Dicky Dharmawan
NPM : 218320084
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembanding

(Hesti Sabrina SE, M.Si)

Pembimbing

(Eka Dewi Setia Tarigan, S.E, M.Si)

Pembanding

Mengetahui:

(Ahmad Rafiki, BBA(Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)

Dekan

(Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si)

Ketua Prodi Manajemen

Tanggal Lulus : 11 September 2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 13/5/26

Access From (repository.uma.ac.id)13/5/26

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 11 September 2025



M DICKY DHARMAWAN
218320084

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M DICKY DHARMAWAN
NPM : 218320084
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

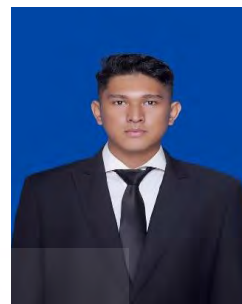
Pada tanggal : 11 September 2025

Yang menyatakan



(M DICKY DHARMAWAN)

RIWAYAT HIDUP



Nama	M Dicky Dharmawan
Npm	218320084
Tempat, Tanggal Lahir	Medan, 12 Juni 2004
Nama Orang Tua :	
Ayah	M Adam
Ibu	Umi Kalsum
Riwayat Pendidikan :	
SMP	Mts Tsanawiyah YASPI Labuhan Deli
SMA/SMK	SMAS DHARMAWANGSA MEDAN
Riwayat Studi di UMA	-
Pengalaman Pekerjaan	-
NO. HP/WA	081363779037
Email	Dickydharmawan1206@gmail.com

ABSTRACT

Student Satisfaction at the Vocational Training Center and Productivity of the Vocational Training Center in Medan.” The research uses a quantitative approach to determine the extent of the influence of independent variables on dependent variables. The population consists of 350 vocational training center students from March to September 2024, and the sampling technique uses the Solvin formula, resulting in 78 respondents. Data analysis is conducted using SPSS 27 with multiple linear regression analysis to determine the influence of independent variables on dependent variables. The research results indicate that facilities have a positive and significant influence on student satisfaction. This is evidenced by the significance value $(0.000) < 0.05$ and the calculated t -value $(4.708) >$ the table t -value (1.922) . Service quality also has a positive and significant influence on student satisfaction. This is evident from the significance value $(0.000) < 0.05$ and t -calculated $(4.268) >$ t -table (1.988) . Facilities and Service Quality simultaneously have a positive and significant influence on remaining satisfaction. This is evident from the calculated F -value $(269.222) >$ β , where Facilities (0.489) have a more dominant influence than Service Quality (0.463) .

Keywords: Facilities and Service Quality, satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan. penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang dimana akan menemukan besarnya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen). populasi siswa balai besar pelatihan Vokasi dan produktivitas yang berjumlah 350 Siswa dari Mulai Maret sampai September 2024 dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling rumus Solvin dan mendapatkan hasil 78 responden, Analisis data menggunakan SPSS 27 dengan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$ dan $t\text{-hitung} (4.708) > t\text{-tabel} (1.922)$. Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan siswa. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi $(0,000) > t\text{-tabel} (1.988)$. Fasilitas dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini terlihat dari nilai $F\text{-hitung} (269.222) > F\text{-tabel} (0,489)$ memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan Kualitas Layanan $(0,463)$.

Kata kunci: Fasilitas dan Kualitas Layanan, kepuasan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. yang senantiasa telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan.** Proposal skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan Studi Program Sarjana S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih teristimewa kepada Ayahanda M Adam dan Ibunda Umi Kalsum yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa dan kasih sayang. Sosok orang tua yang membuat penulis bangkit dari kata menyerah. Skripsi ini adalah persembahan untuk mu dari anak pertama dan terakhir yang saat ini sudah tumbuh dewasa. Penulis juga ingin berdoa kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala dan mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar penulis yakni : Jumiran (opa), Suma Rahayu (oma), Siti Nurhaliza, Masitah, Siti Aisyah, M Ridwan, M Saleh, Ferdy Salim Lubis, Tiara Mardiany yang selalu memberikan doa, nasihat, semangat, dukungan serta motivasi agar penulis bisa segera menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari hingga selesai skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Sherlly Maulana, S.T., M.T selaku Wakil Rektor Bidang Penjaminan Mutu Pendidikan dan Pembelajaran.
3. Dr. Dedi Syahputra, S.Sos., M.A selaku Wakil Rektor Bidang Mutu Sumber Daya Manusia dan Perekonomian
4. Dr. Rizkan Zulyadi, S.H., M.H selaku Wakil Rektor Bidang Minat Bakat dan Karir.
5. Dr. Ir. Rahmad Syah, M.Kom., Asean, Eng., APEC, Eng selaku Wakil Rektor Bidang Riset, Publikasi dan Kemitraan.
6. Bapak Ahmad Rafiki BBA (Horns), MMgt, Ph. D, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
7. Ibu Sari Nuzullina Rahmadhani, S.E., M.Acc., Ak selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Program Studi Manajemen Universitas Medan Area.
8. Ibu Fitriani Tobing, SE, M.Si selaku Kepala Prodi bidang Manajemen Universitas Medan Area.
9. Bapak Alfifto, S.E., M.Si selaku Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen.
10. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah, S.E., M.Sc selaku Kepala Bidang Pembelajaran dan Sistem Informasi Akademik Program Studi Manajemen.

11. Ibu Hesti Sabrina SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang bersedia membantu, membimbing dengan sabar dan tulus kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
12. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
13. Bapak Dahrul Siregar, S.E, M.Si selaku Dosen Ketua yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
14. Ibu Khairunnisak, S.M., M.M selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis
15. Staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis yakni : Satria Ridho, S.E., M.E, Rifqi Muhazir, S.Kom, Ahmad Faisal, S.Kom, Amril Yusuf Harahap, S.Kom, Ibnu Sina Sikumbang, S.Kom dan Muhammad Miza Afrizal Siregar, S.Kom yang sangat membantu proses pemberkasan skripsi dari awal sampai akhir.
16. Seluruh pegawai di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan yang membantu penulis dalam proses administrasi pada penelitian ini.
17. Kepada Teman Seperjuangan penulis, A4 Manajemen Stambuk 2021 dan Sahabat Terbaik penulis, Pasukan Musafir yakni : Fitria Novalyza Putri, M. Rizky, Chairul Amri, Denissa Aldana, Azilla Luthfiyyah, Dava Raihan Putra, M. Dicky Dharmawan, Syamaya Magvira Tanjung, Stepany Melani Br Ginting, dan Desi Lestari Br Ginting Suka, Mufri Azwar Hasibuan, S.Sos, Muhammad Zammy Azly, S.Ag, Ozzy Pratama Putra, S.Kom yang sudah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.

18. Teruntuk Tania Maria Agatha Br Simamora, sosok yang selalu menjadi sumber semangat dan ketenangan dalam setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih telah hadir dengan kesabaran, doa, dan kasih yang tak pernah putus, bahkan di saat aku sendiri hampir menyerah. Kehadiranmu membuat setiap proses menjadi lebih ringan, setiap malam panjang terasa lebih berarti, dan setiap rintangan menjadi bagian dari kisah yang indah untuk dikenang. Aku belajar darimu bahwa cinta tidak selalu harus besar, tapi cukup dengan hadir dan setia di sisi orang yang sedang berjuang. Engkau adalah salah satu anugerah terindah yang Tuhan titipkan dalam hidupku. “Tidak ada keindahan dan keistimewaan di dunia ini kecuali Tuhan, uang, dan Tania.” – Dicky
19. M Dicky Dharmawan, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah. Terima kasih sudah bertahan dan berjuang untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M) yang sangat di mimpi kan oleh kedua orang tua dan akhirnya mimpi itu tercapai.

Medan, 24 Oktober 2025

penulis



M DICKY DHARMAWAN
218320084

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Pertanyaan penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Fasilitas	13
2.1.1 Pengertian Fasilitas.....	13
2.1.2 Indikator Fasilitas	13
2.1.3 Unsur – unsur fasilitas	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Jenis – jenis Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepuasan	20
2.3.1. Pengertian Kepuasan.....	20
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	21
2.3.3. Indikator Kepuasan	22
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Konseptual.....	25
2.6 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2.2 Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 Defenisi Operasional.....	29
3.5 Skala Pengukuran Data.....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.7.1 Jenis Data	32
3.7.2 Sumber Data.....	32

3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.8.1 Uji Validitas	33
3.8.2 Uji Reliabilitas	34
3.9 Teknik Dan Analisa Data	35
3.9.1 Uji Statistik Deskriptif	35
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.9.4 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan ..	40
4.2 Analisis Deskriptif Responden	41
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	41
4.2.2 Frekuensi Jawaban Responden	44
4.3 Hasil pengujian asumsi Klasik.....	53
4.3.1 Uji Normalitas.....	53
4.3.2 Uji Multikolinearitas	55
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.5 Pengujian Hipotesis	58
4.5.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	58
4.5.2 Uji Signifikansi Serempak (Uji F)	59
4.5.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R ²)	60
4.6 Pembahasan	61
4.6.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Siswa	61
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa	63
4.6.3 Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

No.tabel	judul	halaman
Tabel 1.1	hasil pra-survey	5
Tabel 1.2	hasil pra-survey	6
Tabel 1.2	hasil pra-survey	8
Tabel 2.1	penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3.1	rincian penelitian.....	26
Tabel 3.2	definisi operasional	29
Tabel 3.3	bobot nilai angket	30
Tabel 3.4	Uji Validitas Pada Penelitian Ini.....	32
Tabel 3.5	Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Berdasarkan pendapatan	42
Tabel 4.4	Instrumen Skala <i>Mean</i>	43
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden (X1).....	44
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden (X2).....	48
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden (Y).....	52
Tabel 4.8	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF.....	58
Tabel 4.10	Hasil Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	61
Tabel 4.12	Hasil Uji F Signifikansi Serempak (Uji-F)	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perbandingan Brand Donat Di indonesia.....	2
Gambar 2.1	kerangka konseptual	23
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....	61
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot	62
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastitas (Grafik Scatterplot)	64



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner	78
Lampiran 2.	Tabulasi Data	80
Lampiran 3.	Hasil Olahan Data	87
Lampiran 4.	Surat Pengantar Izin Riset	94
Lampiran 5.	Surat Keterangan Selesai Riset.....	95



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi Dunia saat ini sedang mengalami transformasi teknologi yang sangat pesat dan menyeluruh. Perubahan ini telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari cara kita berkomunikasi, bertransaksi, hingga menjalankan bisnis. Khususnya dalam bidang ekonomi, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi secara dramatis telah mengubah cara orang melakukan transaksi perdagangan barang dan jasa, yang kini banyak beralih ke platform digital dan sistem online.

Namun, di tengah pesatnya kemajuan teknologi ini, masalah pengangguran dan ketenagakerjaan masih menjadi tantangan serius yang perlu dihadapi. Pengangguran bukan hanya mempengaruhi kesejahteraan individu dan keluarga, tetapi juga dapat mengganggu kestabilan ekonomi nasional secara keseluruhan, termasuk di wilayah Sumatera Utara. Meski demikian, ada kabar yang cukup menggembirakan dari data statistik BPS Medan yang menunjukkan penurunan tingkat pengangguran pada Agustus 2024 menjadi 5,10%, turun 0,23% dibandingkan tahun sebelumnya 5,32%. Dalam data tersebut, sektor industri pengolahan tercatat sebagai penyerap tenaga kerja terbesar, sementara sektor pertanian, kehutanan, dan perikanan justru mengalami tren penurunan dalam penyerapan tenaga kerja.

Para tenaga kerja memiliki peran yang sangat vital sebagai penggerak utama pembangunan nasional. Kualitas tenaga kerja yang baik dan memadai dapat

menjadi katalis yang mendorong pertumbuhan ekonomi secara signifikan. Sebaliknya, tenaga kerja yang kualitasnya di bawah standar dapat menjadi hambatan serius bagi kemajuan ekonomi suatu negara. Kualitas tenaga kerja ini sangat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan formal yang ditempuh dan keterampilan praktis yang dimiliki oleh para pekerja.

Tantangan dalam dunia ketenagakerjaan semakin kompleks dengan terus bertambahnya jumlah angkatan kerja setiap tahunnya. Pertambahan ini sayangnya tidak selalu diimbangi dengan ketersediaan lapangan kerja yang memadai, sehingga menciptakan tekanan ekonomi yang signifikan. Menghadapi situasi ini, pemerintah terus berupaya mendorong masyarakat untuk menjadi lebih fleksibel dan dinamis dalam menghadapi perubahan dunia kerja yang semakin cepat dan tidak terduga.

Salah satu masalah fundamental yang dihadapi dalam dunia ketenagakerjaan adalah adanya ketidaksesuaian (*mismatch*) antara pendidikan dengan kebutuhan pasar kerja. Di satu sisi, banyak pengusaha dan perusahaan yang kesulitan menemukan pekerja dengan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Di sisi lain, banyak pencari kerja yang memiliki kemampuan yang tidak selaras dengan apa yang dibutuhkan pasar. Fenomena ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu tenaga kerja tidak selalu berjalan seiring dengan dinamika kebutuhan dunia kerja yang terus berubah. Salah satu nya dengan memperhatikan Kepuasan

Menurut Indrasari, (2019). Kepuasan siswa adalah perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah menggunakan produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapannya. Misalnya, pelanggan merasa puas ketika membeli sepatu

yang nyaman dipakai, tahan lama, dan harganya sesuai dengan kualitasnya. Rohaeni & Marwa (2018). Kepuasan siswa merupakan penilaian positif yang diberikan oleh konsumen setelah merasakan pengalaman yang menyenangkan dalam membeli atau menggunakan suatu produk atau layanan. dan tempatnya bersih. Menurut Prasetio (2012). Kepuasan siswa adalah respon pelanggan yang menunjukkan bahwa kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi dengan baik oleh penyedia produk atau jasa. Seperti pelanggan bengkel yang puas karena motornya diperbaiki dengan cepat, hasilnya bagus, dan mekaniknya profesional dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan tentunya di pengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah fasilitas

Srijani & Hidayat (2017) Fasilitas adalah semua sarana dan peralatan yang disediakan untuk membantu dan memudahkan kegiatan sehari-hari. Misalnya di sebuah hotel terdapat kamar tidur yang nyaman, kolam renang, restoran, dan tempat parkir yang membuat tamu merasa betah dan terlayani dengan baik Rosita et al (2016) Fasilitas merupakan segala bentuk perlengkapan fisik yang disediakan untuk memberikan kenyamanan kepada penggunanya. Seperti di rumah sakit yang dilengkapi dengan ruang periksa, tempat tidur pasien, alat-alat medis, ambulans, dan ruang tunggu agar pasien mendapat perawatan yang maksimal. Jufrizen. (2021) Fasilitas adalah semua bentuk dukungan yang diberikan dalam bentuk bangunan, peralatan, atau perlengkapan untuk memperlancar suatu aktivitas. Contohnya sebuah kampus yang menyediakan ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium, dan wifi untuk mendukung kegiatan belajar mahasiswa Selain fasilitas salah satu faktor kepuasan adalah kualitas layanan Pertiwi et al (2022)

Kualitas layanan adalah tingkat baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Misalnya, seorang pelayan restoran yang selalu tersenyum, cepat tanggap, dan memastikan pesanan pelanggan benar serta disajikan dengan rapi menunjukkan kualitas layanan yang baik. Setiobudi & Akbar (2023). merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Contohnya, sebuah bank yang memberikan pelayanan cepat, akurat, aman, dan ramah kepada nasabah sehingga mereka merasa nyaman dan percaya bertransaksi di bank tersebut. Evandinnartha & Hidayat (2023). Kualitas layanan adalah kemampuan sebuah perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Seperti sebuah salon kecantikan yang memberikan hasil perawatan yang bagus, menggunakan produk berkualitas, dan memiliki terapis yang terampil dan profesional.

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan yang berlokasi di Jalan Amal No.9, Lalang, Medan, mengambil peran strategis. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Pusat di bawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Dan Produktivitas, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, BBPVP Medan memiliki tanggung jawab besar dalam mengembangkan dan memberdayakan tenaga kerja, khususnya melalui program pelatihan dan sertifikasi dalam bidang Rekayasa Pariwisata dan Rekayasa Otomotif.

Sesuai dengan mandat yang tertuang dalam Peraturan Menteri No. 21 Tahun 2015, BBPVP Medan memiliki tugas penting dalam mempersiapkan tenaga kerja

yang berkualitas dan berdaya saing. Lembaga ini tidak hanya memberikan pelatihan teknis tetapi juga memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan sertifikasi yang diakui dan relevan dengan kebutuhan industri. Dalam pelaksanaan setiap programnya, BBPVP Medan selalu memperhatikan aspek kepuasan semua pemangku kepentingan yang terlibat, mulai dari peserta pelatihan, instruktur, hingga mitra kerja dari dunia industri.

Namun Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Akhir-Akhir ini mengalami beberapa masalah salah satunya Peserta pelatihan sering mengeluhkan fasilitas pembelajaran yang kurang memadai, seperti peralatan praktik yang terbatas dan sudah ketinggalan zaman. Beberapa instruktur juga dinilai kurang berpengalaman dalam memberikan materi, sehingga peserta kesulitan memahami pelajaran dengan baik. Selain itu, layanan administrasi terkadang lambat dalam menanggapi kebutuhan peserta, seperti pengurusan uang saku, atribut, layanan asrama dan layanan penyelenggara kegiatan belajar mengajar. Waktu pelatihan yang terbatas juga membuat peserta merasa belum cukup menguasai keterampilan yang diajarkan.

Maka dari itu Penulis melakukan survey awal kepada 30 siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) mengenai Kepuasan

Tabel 1.1
Survey Awal Kepuasan

No	Pernyataan	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	Total
1	Pelatihan yang saya ikuti di BBPVP sesuai dengan apa yang saya harapkan	10	33%	3	10%	5	17%	7	23%	5	17%	30
2	Saya akan mendaftarkan kembali jika ada program pelatihan baru di BBPVP	8	27%	2	7%	5	17%	10	33%	5	17%	30
No	Pernyataan	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	Total
3	Saya akan merekomendasikan pelatihan BBPVP kepada teman atau keluarga	6	20%	4	13%	7	23%	8	27%	5	17%	30

Sumber :data diolah peneliti(2024)

Berdasarkan dari Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap BBPVP menunjukkan hasil yang beragam. Pada pernyataan pertama mengenai kesesuaian pelatihan dengan harapan peserta, sebanyak 13 responden (43%) menyatakan "Sangat Setuju", sementara 12 responden (40%) menyatakan "Tidak Setuju", dan 5 responden (17%) menyatakan "Kurang Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap pelatihan cukup berimbang antara yang puas dan tidak puas. Untuk pernyataan kedua tentang keinginan mendaftarkan kembali di program pelatihan BBPVP, sebanyak 10 responden (34%) menyatakan "Sangat Setuju", sedangkan 15 responden (50%) menyatakan "Tidak Setuju", dan 5 responden (17%) menyatakan "Kurang Setuju". Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden kurang berminat untuk mengikuti program pelatihan lanjutan di BBPVP.

Pada pernyataan ketiga mengenai kesediaan merekomendasikan pelatihan BBPVP kepada orang lain, 10 responden (33%) menyatakan "Sangat Setuju", sementara 13 responden (44%) menyatakan "Tidak Setuju", dan 7 responden

(23%) menyatakan "Kurang Setuju". Dari hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap BBPVP masih relatif rendah. Hanya 43% responden yang merasa puas dengan pelatihan, 34% berminat mendaftar kembali, dan 33% bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas program pelatihan.

Berikut survey awal kepada 30 siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) mengenai Fasilitas

Tabel 1.2
Survey Awal Pelatihan

No	Pernyataan	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	Total
1	Tata letak ruang pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta	6	20%	4	13%	7	23%	8	27%	5	17%	30
2	Penempatan meja dan kursi dapat diatur ulang sesuai kebutuhan pembelajaran	10	33%	10	7%	5	17%	8	27%	5	17%	30
3	Peralatan praktik tersedia dalam kondisi baik dan lengkap	4	13%	6	20%	7	23%	8	27%	5	17%	30

Sumber :data diolah peneliti(2024)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap fasilitas pelatihan BBPVP menunjukkan hasil yang beragam. Pada pernyataan pertama mengenai tata letak ruang pelatihan, sebanyak 10 responden (33%) menyatakan "Sangat Setuju", sementara 13 responden (44%) menyatakan "Tidak Setuju", dan 7 responden (23%) menyatakan "Kurang Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa tata letak ruangan belum optimal.

Untuk pernyataan kedua tentang fleksibilitas pengaturan meja dan kursi, sebanyak 20 responden (40%) menyatakan "Sangat Setuju", sedangkan 13

responden (44%) menyatakan "Tidak Setuju" ,dan 5 responden (17%) menyatakan "Kurang Setuju". Data ini mengindikasikan bahwa fleksibilitas pengaturan ruangan cukup berimbang antara yang setuju dan tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga mengenai kondisi dan kelengkapan peralatan praktik, 10 responden (33%) menyatakan "Sangat Setuju" ,sementara 13 responden (44%) menyatakan "Tidak Setuju" ,dan 7 responden (23%) menyatakan "Kurang Setuju". Dari hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap fasilitas BBPVP masih relatif rendah. Hanya 33% responden yang puas dengan tata letak, 40% setuju dengan fleksibilitas ruangan, dan 33% puas dengan peralatan praktik. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas dan pengelolaan fasilitas pelatihan..

Berikut survey awal kepada 30 siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Kualitas layanan

Tabel 1.3
Survey Awal Kualitas layanan

No	Pernyataan	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	Total
1	Petugas BBPVP memberikan pelayanan administrasi dengan baik	4	13%	6	20%	7	23%	8	27%	5	17%	30
2	Petugas BBPVP cepat dalam menanggapi keluhan peserta	10	33%	10	7%	5	17%	8	27%	5	17%	30
3	Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	6	20%	4	13%	7	23%	8	27%	5	17%	30

Sumber :data diolah peneliti(2024)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan BBPVP menunjukkan hasil yang beragam. Pada pernyataan pertama mengenai pelayanan administrasi, sebanyak 10 responden (33%) menyatakan "Sangat Setuju", sementara 13 responden (44%) menyatakan "Tidak Setuju", dan 7 responden (23%) menyatakan "Kurang Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa pelayanan administrasi masih belum optimal.

Untuk pernyataan kedua tentang kecepatan menanggapi keluhan, sebanyak 20 responden (40%) menyatakan "Sangat Setuju", sedangkan 13 responden (44%) menyatakan "Tidak Setuju", dan 5 responden (17%) menyatakan "Kurang Setuju". Data ini mengindikasikan bahwa respon terhadap keluhan peserta cukup berimbang antara yang puas dan tidak puas.

Pada pernyataan ketiga mengenai kesesuaian materi dengan kebutuhan dunia kerja, 10 responden (33%) menyatakan "Sangat Setuju", sementara 13 responden (44%) menyatakan "Tidak Setuju", dan 7 responden (23%) menyatakan "Kurang Setuju". Dari hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan BBPVP masih relatif rendah. Hanya 33% responden puas dengan pelayanan administrasi, 40% puas dengan penanganan keluhan, dan 33% merasa materi sesuai kebutuhan kerja. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan relevansi materi pelatihan.

Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Asyuro et al (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas perpustakaan

terhadap kepuasan siswa. Dari Hasil pengujian uji t (Uji Partial) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. variabel fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Kota Pekanbaru di perkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Iwan Dan Hendriana (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Di Kampus Bisnis Umar Usman dan mendapatkan hasil Berdasarkan hasil uji parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa terdapat nilai korelasi (r) sebesar 0,561, Berdasarkan hasil uji partial antara fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa terdapat nilai korelasi (r) sebesar 0,666 menunjukkan bahwa hubungan antara fasilitas (X_2) dengan kepuasan mahasiswa (Y) memiliki hubungan yang sedang, Berdasarkan hasil uji F dalam penelitian ini diperoleh tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bagyo et al (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa dan mendapatkan hasil Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, metode pembelajaran dan citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan riset gap yang ditemukan penulis diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang ingin dituangkan dalam penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh Fasilitas Dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang di atas sebagai berikut

1. Pertama, dari segi fasilitas dan sarana prasarana, mayoritas peserta merasa bahwa tata letak ruangan, fleksibilitas pengaturan meja-kursi, serta ketersediaan dan kondisi peralatan praktik masih belum memadai. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dan peningkatan di bidang ini.
2. Kedua, terkait layanan, peserta menilai bahwa kualitas pelayanan administrasi, responsivitas petugas dalam menangani keluhan, serta kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dunia kerja masih perlu ditingkatkan. Ini menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam aspek layanan yang diberikan BBPVP.
3. Terjadi kesenjangan atau perbedaan hasil dari beberapa penelitian terdahulu (research gap terhadap variabel-variabel penelitian yang diambil dalam penelitian ini.

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Fasilitas berpengaruh Terhadap Kepuasan Siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan?

3. Apakah Serentak Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Siswa
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa.
3. Untuk mengetahui Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis: menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan
2. Manfaat praktis: memberikan rekomendasi bagi praktisi manajemen dan pemimpin organisasi dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan
3. Manfaat kebijakan: memberikan masukan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan yang efektif di tempat kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Fasilitas

2.1.1 Pengertian Fasilitas

Sufiyati et al (2021) Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memudahkan dan melancarkan suatu kegiatan. Misalnya, di sekolah terdapat ruang kelas, bangku, papan tulis, dan toilet yang membantu proses belajar mengajar berjalan dengan baik. Ayu (2024) Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan bagi penggunaannya. Contohnya, sebuah rumah sakit memiliki fasilitas seperti ruang periksa, tempat tidur pasien, alat-alat medis, dan ruang tunggu yang membuat pelayanan kesehatan menjadi lebih baik. Aidil & Suyuthie (2023). Fasilitas dapat diartikan sebagai semua bentuk perlengkapan atau peralatan yang disediakan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan suatu aktivitas. Seperti di mal atau pusat perbelanjaan yang dilengkapi dengan tempat parkir, lift, eskalator, toilet, dan food court untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung saat berbelanja.

2.1.2 Indikator Fasilitas

Menurut Aidil & Suyuthie (2023). indikator fasilitas ada enam, yaitu :

a. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek– aspek seperti proporsi, tekstur, warn dan lain–lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain dayaampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya

c. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti: ketersediaan listrik, meja atau kursi, internet hot spot area, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain.

d. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

2.1.3 Unsur – unsur fasilitas

Menurut Aidil & Suyuthie (2023). ada beberapa unsur–unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu :

- a. Pertimbangan atau perencanaan parsial
Aspek-aspek seperti proposi, tekstur, warna, dan lain–lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- b. Perancang ruang
Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain– lain. Seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.
- c. Perlengkapan atau perabotan
Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.
- d. Tata cahaya
Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat

aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

16

e. Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk

interior fasilitas jasa diperlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

f. Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

menurut Fauzi et al (2022) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan dan menurut Naibaho et la (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks. Kualitas pelayanan yang diterima konsumen diartikan oleh Ravello (2021). sebagai

perbedaan antara harapan dengan persepsi mereka, dimana apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, begitupula sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan konsumen, pengalaman masa lalu konsumen, dan pengaruh komunikasi eskternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan

2.2.2 Jenis – jenis Kualitas Pelayanan

Pelayanan kepada pelanggan dapat berbentuk pelayanan langsung seperti percakapan langsung, tanggapan langsung melalui media massa/elektronik manapun dengan perbuatan. Menurut Fauzi et al (2022) bahwa jenis kualitas pelayanan umum yang di berikan perusahaan terdiri dari, yaitu :

1. Pelayanan dengan lisan
2. Pelayanan dengan tulisan
3. Pelayanan dengan perbuatan

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan Fauzi et al (2022) Dengan demikian service quality dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan

pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas yang ditawarkan perusahaan itu baik, maka pelanggan perlu menilai mutu jasa tersebut. Menurut et al (2022) terdapat beberapa dimensi pengukuran untuk menilai mutu jasa yaitu

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung meliputi penampakan dari fasilitas meliputi gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Sebuah perusahaan yang mempunyai fasilitas yang lengkap serta gedung yang memadai akan mempengaruhi evaluasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Konsumen selalu mencoba untuk menilai suatu pelayanan atau servis jasa sebelum mereka membeli, mereka tidak mampu untuk melihat jasa itu sendiri, mereka akan mendasarkan penilaian mereka terhadap semua benda-benda yang berasosiasi dengan jasa itu sendiri.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan menunjukkan seberapa jauh penyedia jasa sanggup memberikan pelayanan atau jasa sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Dalam mencari dan menerima informasi kecepatan tergantung dari kemampuan teknologi peralatan yang digunakan untuk mengakses sumber informasi. Secara sadar atau tidak sadar budaya kerja dan budaya komunikasi sudah sangat bergantung kepada teknologi yang dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat.

Reliability bukan hanya sangat penting untuk masalah- masalah yang sangat besar, seperti penanganan barang yang hilang, karyawan kantor pos akan menanyakan nomor resi pengiriman kepada pelanggan, jika terjadi kesalahan oleh pihak karyawan pos Indonesia, entah itu saat di jalan mobil kantor posnya terjadi kecelakaan, gempa, dan lain-lain, maka karyawan pos Indonesia akan bertanggung jawab atas hilangnya uang tersebut, dan jika pelanggannya salah membuat alamat, maka karyawan kantor pos akan mengembalikan uang tersebut kepada pelanggan. Tapi seringkali jasa yang kecil pun merupakan hal yang penting untuk konsumen dalam memberikan evaluasi apakah suatu jasa berkualitas tinggi atau rendah. Akibat dari pelayanan yang jelek, perusahaan akan menerima publikasi yang negatif dan hal itu menyebabkan berkurangnya konsumen yang akan membeli jasa dikemudian hari

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap, menunjukkan kemauan dan komitmen dari penyedia jasa untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pada waktu yang tepat. Antrian yang panjang selalu merupakan hal yang sering dikeluhkan oleh konsumen. Responsiveness bukan hanya menyangkut dari cepatnya suatu pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari penyedia jasa atau karyawan dalam membantu konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi, *courtesy*, *credibility* (*kredibilitas*) dan *security*

(keamanan). Kompetensi terdiri dari keahlian dan pengetahuan dari para karyawan dalam memberikan pelayanan. *Courtesy*, meliputi kesopanan dan keramahan dari karyawan terhadap konsumen. Kredibilitas menyangkut reputasi suatu perusahaan. e. Empati (*Emphaty*)

2.3 Kepuasan

2.3.1. Pengertian Kepuasan

Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan siswa merupakan tujuan dan sarana perusahaan. Jumlah pesaing yang semakin banyak mengharuskan perusahaan-perusahaan yang ada untuk mempunyai strategi khusus dalam bersaing, bertahan hidup serta berkembang.

Gultom & Fahmi (2020) Kepuasan siswa adalah kebijakan konsumen dalam memutuskan tingkat kepuasannya pada harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Menurut Meithiana, (2019). kepuasan siswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Menurut (Tjiptono, 2014) mengemukakan bahwa kepuasan siswa adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, pola perilaku (seperti perilaku pembelian dan perilaku pembeli) serta pasar secara keseluruhan. Kepuasan siswa merupakan suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa dalam memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan.

Menurut (Ida Sukmawati, 2015) kepuasan siswa adalah tingkat respon dan

perasaan pelanggan setelah mengevaluasi barang yang dikonsumsi atau kinerja jasa dibandingkan harapannya. Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan perasaan senang maupun kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja produsen gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Oleh karena itu, untuk membangun kepuasan pelanggan, maka perusahaan perlu untuk memahami kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan

2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Gultom & Fahmi (2020) kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut, yaitu:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan

merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap jasa tersebut.

2.3.3. Indikator Kepuasan

Menurut Gultom & Fahmi (2020) indikator kepuasan siswa terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan hasil yang diharapkan dari pengguna suatu produk dan jasa.

2. Minat Menggunakan kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk membeli kembali atau menggunakan produk atau jasa kembali.

3. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan tindakan konsumen untuk menawarkan produk atau jasa secara sukarela kepada orang terdekatnya seperti keluarga atau teman

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

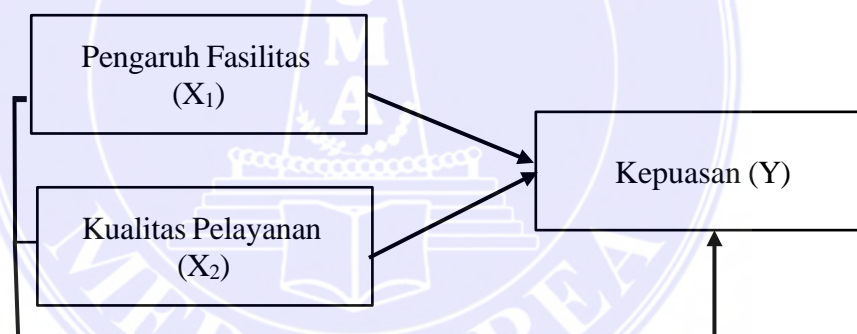
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Susilo et al (2015)	Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo	Fasilitas belajar sudah baik, siswa setuju terhadap indikator kepuasan siswa. 2) Hasil pengujian regresi adalah $\hat{Y} = 56,173 + 0,276X$ berarti fasilitas belajar berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. 3) Hasil $r = 0,332$ artinya terdapat hubungan yang rendah antara fasilitas belajar dan kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo. Tinggi rendahnya kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh fasilitas belajar sebesar 11%. 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa dengan thitung (3,084) > ttabel(1,99)
2	Asyro et al (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Sman 1 Pekanbaru	pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan siswa. Dari Hasil pengujian uji t (Uji Partial) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. variabel fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Kota Pekanbaru
3	Iwan Dan Hendriana (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Di Kampus Bisnis Umar Usman	Berdasarkan hasil uji parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa terdapat nilai korelasi (r) sebesar 0,561, Berdasarkan hasil uji partial antara fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa terdapat nilai korelasi (r) sebesar 0,666 menunjukkan bahwa hubungan antara fasilitas (X2) dengan kepuasan mahasiswa (Y) memiliki hubungan yang sedang, Berdasarkan hasil uji F dalam penelitian ini diperoleh tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
4	Iswandi Dan Putri (2024)	Ngaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stie Gici Business School Depok	hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis yaitu nilai Fhitung (51.217) > Ftabel (2,700). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis thitung (6.986), variabel fasilitas menunjukkan hasil analisis thitung (2.259), dimana ttabel (1,98397) maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan
5	Bagyo et al (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, metode pembelajaran dan citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
6	Ginanjar et al (2020)	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi, Maka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi pihak pengelola harus mampu meningkatkan faktor kualitas pelayanan dan fasilitas yang lebih representative
7.	Susilo dan sitanggang (2024)	Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Business School	l uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kecerdasan emosional, kualitas pelayanan, dan fasilitas belajar secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis yaitu nilai Fhitung (102,139) > Ftabel (2,700). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional menunjukkan hasil analisis thitung (4,129), variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis thitung (3,510) dan variabel fasilitas belajar menunjukkan hasil analisis thitung (2,676) dimana ttabel (1,985) maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Sumber :data diolah peneliti(2024)

2.5 Kerangka Konseptual

variabel bebas (x) terdiri Fasilitas (x_1) Kualitas Pelayanan (x_2) sedangkan variabel terikatnya (y) adalah Kepuasan Analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi berganda dimana teknik tersebut menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh yang dominan antara variabel bebas (x) dan variabel (y) berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut: model kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti yaitu

H1: Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Siswa Pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan

H2: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Siswa Pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan

H3: Fasilitas dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Siswa Pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan secara kuantitatif, dimana akan menemukan besarnya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan proses pengumpulan dan analisis data numerik secara obyektif untuk menggambarkan, memprediksi, atau mengontrol variabel yang menarik. Penelitian ini diekspresikan dalam angka dan grafik dan digunakan untuk menguji atau mengkonfirmasi teori dan asumsi (Sugiyono, 2019)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian bertempat Jl. Amal No.9, Lalang, Medan, Kota Medan, Sumatera Utara 20126

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Penelitian Jl. Amal No.9, Lalang, Medan, Kota Medan, Sumatera Utara 20126 yang akan dilaksanakan dari bulan oktober 2024 sampai November 2024.

Tabel 3.1
Rencana Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2024							
		Septet	okto	nove	Des	Janua	Febua	Mart	Ap
1	Pengajuan Judul	■							
2	Penyelesaian Proposal		■						
3	Revisi Proposal			■					
4	Seminar Proposal			■					
5	Penelitian				■				
6	Seminar Hasil					■	■		
7	Revisi Seminar Hasil							■	
8	Sidang Meja Hijau								■

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Obyek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi siswa balai besar pelatihan Vokasi dan produktivitas yang berjumlah 350 Siswa dari Mulai Maret sampai September 2024

3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, yang dimana *purposive sampling* itu sendiri merupakan teknik

penentuan sampel yang memiliki pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019). Untuk menentukan sampel penelitian digunakan rumus Slovin yaitu :

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

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = *Error level*

Maka :

$$n = \frac{350}{1 + (350 \times 0.1^2)}$$

$$n = 77.778$$

$$n = 78$$

Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 78 responden dengan menggunakan kriteria

1. Usia 17-50
2. Pernah melakukan pelatihan BBPVP
3. Minimal pendidikan SMA

3.4 Defenisi Operasional

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator Variabel	Skala Ukur
1.	Fasilitas (X1)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memudahkan dan melancarkan suatu kegiatan. Misalnya, di sekolah terdapat ruang kelas, bangku, papan tulis, dan toilet yang membantu proses belajar mengajar berjalan dengan baik.	1. Pertimbangan/Perencanaan 2. Perencanaan ulang 3. Perlengkapan 4. Tata cahaya dan warna 5. Unsur pendukung	Likert
2.	Kualitas layanan (X2)	kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa,	1. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Likert
3.	Kepuasan (Y)	Kepuasan siswa adalah kebijakan konsumen dalam memutuskan tingkat kepuasannya pada harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat menggunakan Kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Likert

Sumber : Data Diolah peneliti (2024)

3.5 Skala Pengukuran Data

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini juga sering disebut *summated rating scale*, karena digunakan untuk memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan jawaban pernyataan atau pertanyaan yang diberikan (Situmorang, 2017). Skala

interval yang digunakan didalam penelitian ini adalah bersifat *favorable* dimana :

Tabel 3.3
Instrumen Skala *Likert*

No	Skala	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Situmorang (2018)

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Dengan cara melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang terkait sesuai dengan topik yang diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang variabel-variabel dalam penelitian. Metode ini digunakan untuk menyingkap identitas penelitian dan untuk mengungkap variabel-variabel dalam penelitian guna mendapatkan informasi spesifik dan melibatkan pengelolaan data dimana pengumpulan data menggunakan alat berupa kuesioner. Metode pengumpulan data dengan kuesioner atau angket memiliki kelebihan yaitu mudah dikelola, data yang diperoleh dapat dipercaya, serta penetapan kode, analisis, dan interpretasi data relatif sederhana. Sedangkan kekurangan dari teknik ini adalah

responden mungkin tidak mampu atau tidak bersedia memberikan informasi yang diharapkan dan penyusunan pertanyaan agar mudah dipahami merupakan hal yang tidak mudah.

3.7 Jenis dan Sumber Data

3.7.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono. (2018). berdasarkan pengelompokan nya, data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder.

3.7.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono. (2018). Sumber data mengacu pada informasi mentah atau pengamatan yang dikumpulkan sebagai informasi. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan penjelasan sebagai berikut

- a. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih.
- b. Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk. Data sekunder yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber dari literatur buku untuk teori-teori, situs internet, dan penelitian terdahulu yang berupa skripsi, jurnal ilmiah nasional dan internasional

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Alfifto (2024), uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Kuesioner dapat dikatakan mempunyai kevalidan jika pertanyaan yang diajukan peneliti mampu untuk mengungkapkan jawaban dari rumusan masalah suatu penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan awal penelitian. Apabila hasil dari kuesioner menghasilkan data yang tidak relevan maka kuesioner tersebut mempunyai validitas yang rendah.

Validnya suatu kuesioner dapat diakui apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut valid. Apabila nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut tidak valid. Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Berdasarkan survei, kuesioner diberikan kepada 30 responden pada karyawan hotel lariz depari medan untuk menguji valid tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner

Tabel 3.4
Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Fasilitas	X1.1	.893	0.361	Valid
	X1.2	.865	0.361	Valid
	X1.3	.849	0.361	Valid
	X1.4	.914	0.361	Valid
	X1.5	.888	0.361	Valid
	X1.6	.941	0.361	Valid

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	x2.1	.854	0.361	Valid
	x2.2	.907	0.361	Valid
	x2.3	.807	0.361	Valid
	x2.4	.844	0.361	Valid
	x2.5	.836	0.361	Valid
	x2.6	.890	0.361	Valid
	x2.7	.851	0.361	Valid
Kepuasan	y1.1	.902	0.361	Valid
	y1.2	.866	0.361	Valid
	y1.3	.891	0.361	Valid
	y1.4	.892	0.361	Valid
	y1.5	.871	0.361	Valid
	y1.6	.893	0.361	Valid
	y1.7	.856	0.361	Valid
	y1.8	.896	0.361	Valid

Sumber: data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 3.4 seluruh pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel (0,361) sehingga dapat disimpulkan hasil yang didapat valid

3.8.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden atas pertanyaan di kuesioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,60 maka, dinyatakan reliable atau valid. Sebaliknya jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) < 0,60 maka, dinyatakan tidak reliable atau tidak valid.

Tabel 3.5
Hasil uji realibilitis

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,965 > 0,6	<i>Reliabel</i>
Kualitas layanan	0,956 > 0,6	<i>Reliabel</i>

Kepuasan Siswa	0,889 > 0,6	
----------------	-------------	--

Sumber : data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas, disimpulkan bahwa Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Siswa dinyatakan reliabel. Dari nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka hasil bisa dinyatakan reliabel.

3.9 Teknik Dan Analisa Data

3.9.1. Uji Statistik Deskriptif

Uji Analisis deskriptif yaitu suatu metode analisis dimana data-data yang dikumpulkan, diklasifikasikan, dianalisis dan diinterpretasikan secara objektif sehingga memberikan informasi dan gambaran mengenai topik yang akan dibahas.

3.9.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono. (2018). Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinaryLeast Square (OLS) untuk memastikan bahawa model regresi yang diperoleh merupakan yang terbaik, dalam hal ketetapan estimasi, tidak bias ,serta konsisten

Analisis grafik dilakukan dengan memeriksa histogram, yang membandingkan distribusi observasi dengan distribusi normal. Jika data tersebar secara merata di sekitar garis diagonal dan mengikuti polanya, maka dapat dikatakan bahwa regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan mengecek nilai kurtosis dan skewness dari residual, atau menggunakan uji statistik non-parametrik seperti Kolmogorov- Smirnov (K-S). Uji statistik dengan melihat nilai

kurtosis mempertimbangkan jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka distribusi dianggap tidak normal. Sedangkan dalam uji K-S, hipotesis dibentuk sebagai berikut:

H_0 : Data residual memiliki distribusi normal

H_1 : Data residual tidak memiliki distribusi normal

Penelitian ini menghadapi keterbatasan sampel yang cukup kecil, sehingga pendekatan yang tepat untuk uji normalitas adalah dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terjadi tidak seragaman varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi. Jika varians residual tetap konstan dari satu pengamatan ke pengamatan lain, hal tersebut disebut sebagai homoskedastisitas; sebaliknya, jika varians berbeda-beda, maka kondisi tersebut disebut sebagai heteroskedastisitas (Ghozali 2013: 139). Model regresi yang dianggap baik adalah yang menunjukkan homoskedastisitas, atau tidak terjadi heteroskedastisitas..

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam sebuah model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara variabel independen. Multikolinieritas dapat

diidentifikasi dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Sebuah model dianggap mengalami multikolinearitas jika nilai tolerance kurang dari 0,10 atau VIF lebih besar dari 10.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menilai apakah setiap variabel independen saling berkorelasi secara linear atau tidak.

3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur intensitas pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu profitabilitas, leverage, kebijakan deviden Terhadap struktur modal. Maka model analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan

Y = Variabel terikat (kepuasan

konsumen) α = konstanta

β = koefisien regresi

X_1 = Variabel bebas (pelatihan)

X_2 = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

3.9.4 Uji Hipotesis

1. Uji-Persial (Uji-t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, pengujian ini dilakukan pada signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Hipotesis akan diterima atau ditolak apabila:

- a. Nilai signifikan $<0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif, maka hipotesis diterima (signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.
- b. Nilai signifikan $>0,05$ dan koefisien regresi bernilai negatif, maka hipotesis ditolak (tidak signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial

2. Uji - simultan (Uji-F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 5% (0,05) maka model penelitian dapat digunakan atau dinyatakan layak.

Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $Sig < 0,05$, maka H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau $Sig > 0,05$, maka H_0 diterima, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018 : 97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya

mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji Koefisien determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase semua pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar *adjusted R²* suatu variabel independen, maka menunjukkan semakin dominan pengaruh variabel dependen. Nilai *adjusted R²* yang telah disediakan adalah antar 0 dan sampai 1. Apabila terdapat nilai *adjusted R²* bernilai negatif, maka dianggap bernilai 0 (nol). Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel independen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut

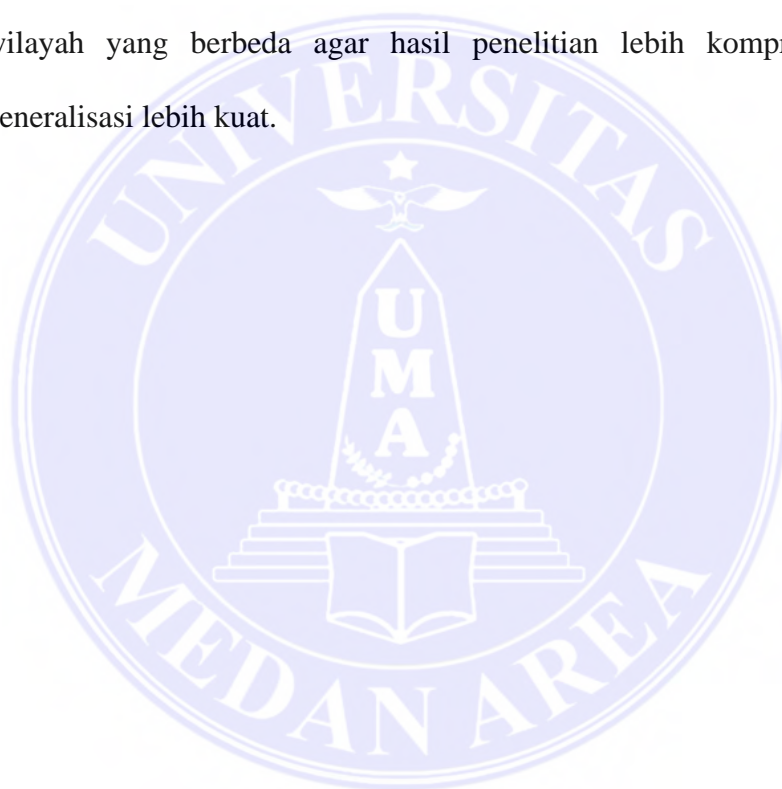
- 1 Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa.
- 2 Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan siswa.
- 3 Fasilitas dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa

5.2 Saran

- 1 Peningkatan Fasilitas Pelatihan memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan siswa, sehingga pihak penyelenggara pelatihan perlu memberikan perhatian khusus pada aspek ini. Beberapa perbaikan yang dapat dilakukan antara lain menambah jumlah peralatan praktik agar mencukupi untuk seluruh peserta,serta menjaga kualitas pencahayaan dan tata letak ruang. Selain itu penyediaan fasilitas pendukung seperti celemek,sarung tangan *safety*,alat bantu dalam kegiatan belajar mengajar dan kenyamanan visual (warna dinding,dekorasi) perlu dipertahankan agar suasana belajar lebih kondusif
- 2 Peningkatan Kualitas Layanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, Oleh karena itu penyelenggara perlu meningkatkan profesionalisme instruktur, baik dari segi penampilan maupun kompetensi, dengan memastikan sertifikasi instruktur selalu diperbarui. Responsivitas petugas administrasi dalam menangani keluhan juga harus ditingkatkan mealui

pelatihan layanan prima. Selain itu kesesuaian materi dengan kebutuhan dunia kerja harus dipertahankan dan dievaluasi secara berkala agar relevan dengan perkembangan industri

- 3 Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa, Penelitian juga dapat diperluas dengan melibatkan responden dari berbagai jenis pelatihan vokasi atau wilayah yang berbeda agar hasil penelitian lebih komprehensif dan generalisasi lebih kuat.



DAFTAR PUSTAKA

- Aidil, Fahril, & Suyuthie, Hijriyantomi. (2023). Pengaruh Fasilitas Kamar dan Harga terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grand Bunda Hotel Bukittinggi. *YASIN*, 3(6), 1197-1208.
- Alfifto. (2024). *Statistika Penelitian: Konsep dan Kasus*. Medan: UMA Press. agyo, Bagyo, Utaminingsih, Adijati, & Wardoyo, Paulus. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa*.
- Daraba, Dahyar, dan kawan-kawan. (2018). Basic public service partnership model based on gender perspective in Makassar City, Indonesia. *Journal Legal Ethical & Regulatory Issues*, 21(1), 1.
- vandinnartha, Agra Nabilfavian, & Hidayat, Muhammad Syamsu. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025-1032.
- Fauzi, Achmad, dan kawan-kawan. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 219-227.
- Fitriani, Yuyun, dan kawan-kawan. (n.d.). Collaborative Governance Dalam Tata Kelola Pekerja Migran Indonesia Di Era Society 5.0. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 5(3), 255-264.
- Ginanjari, Noornissa Sarah, Resmanasari, Dewi, & Mulyani, Rema. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 6(3), 71.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Arif, Muhammad, & Fahmi, Muhammad. (2020). Determinasi kepuasan siswa terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Hartati, Nani. (2020). Pengaruh inflasi dan tingkat pengangguran terhadap pertumbuhan ekonomi di indonesia periode 2010–2016. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 5(01), 92-119.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Iswandi, Mei, & Putri, Destya Annisa. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan*

Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Business School Depok. *Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal*, 4(1).

Iwan & Hendriana, Asep. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah di Kampus Bisnis Umar Usman.

Jufrizen. (2021). Pengaruh fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 7(1), 35-54.

Marcheline, Aliffia Reza, & Adiati, Rosatyani Puspita. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan yang mengalami job mismatch. *BRPKM Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental*, 1(2), 1319-1330.

Maryatul, Asyro, Kartikowati, Rr. Sri, & Marzuki. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 8(2).

Naibaho, Uli Arta, Akbar, Herawati, & Hadibrata, Baruna. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079-1089.

Pertiwi, Ayu Bunga, Ali, Hapzi, & Sumantyo, Franciscus Dwikotjo Sri. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan siswa (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 582-591.

Prasetio, Ari. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).

Ravella, Kudri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan siswa Sebagai Variabel Intervening pada Sorry Coffe Jakarta.

Rohaeni, Heni, & Marwa, Nisa. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).

Rosita, Rosita, Marhanah, Sri, & Wahadi, Woro Hanoum. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1)

Runggandini, Sekar Ayu. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan

(Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan

Pasien Rawat Jalan: Literature Review. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 2611-2620.

Setiobudi, Akhmad, & Akbar, Fandy Agum Gumelar Ali. (2023). Tinjauan Literatur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Prosiding FTSP Series*, 1826-1830.

Srijani, Ninik, & Hidayat, Achmad Sukma. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan siswa di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.

Sufiyati, Annisa, Suwarni, Emi, & Anggarini, Defia Riski. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Tedco Agri Makmur Di Lampung Tengah. *Journal Strategy of Management and Accounting Through Research and Technology (SMART)*, 1(1), 12-21.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susilo, Herman, & Sitanggang, Jhonson. (2024). Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Business School. *Sosio e-Kons*, 16(1).

Susilo, Hermawan Ahmad, Lie, Darwin, Butarbutar, Marisi, & Efend. (2015). Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo. *Jurnal MAKER*, 1(1).



KUESIONER

Lampiran 1. Angket/Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat:

Bersama ini Saya M Dicky Dharmawan (218320084) Memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program Sarjana Manajemen Universitas Medan Area dengan judul: Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas BBPVP Medan

Informasi ini merupakan bantuan sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian atas bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi Tanda Checklist pada salah satu jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

- | | | | |
|----|---------------------|---------|-----------------|
| a. | Sangat Setuju | : (SS) | : dengan Skor 5 |
| b. | Setuju | : (S) | : dengan Skor 4 |
| c. | Kurang Setuju | : (KS) | : dengan Skor 3 |
| d. | Tidak Setuju | : (TS) | : dengan Skor 2 |
| e. | Sangat Tidak Setuju | : (STS) | : dengan Skor 1 |

B Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
 - a) >17 Tahun
 - b) 17-50 Tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a) Laki-laki
 - b) Perempuan

Kepuasan

No	Pernyataan	Ss	S	Ks	Ts	Sts
1.	Pelatihan Yang Saya Ikuti Di BBPVP Sesuai Dengan Apa Yang Saya Harapkan					
2.	Materi Dan Fasilitas Pelatihan Yang Diberikan BBPVP Memenuhi Kebutuhan Say					
3	Saya Tertarik Untuk Mengikuti Pelatihan Lainnya Di BBPVP					
4.	Saya Akan Mendaftar Kembali Jika Ada Program Pelatihan Baru Di BBPVP					
5.	Saya Akan Merekomendasikan Pelatihan BBPVP Kepada Teman Atau Keluarga					
6.	Saya Akan Menceritakan Pengalaman Positif Selama Mengikuti Pelatihan Di BBPVP Kepada Orang Lain					

Fasilitas (X1)

No	Pernyataan	Ss	S	Ks	Ts	Sts
	Pertimbangan/Perencanaan					
1.	Tata Letak Ruang Pelatihan Sudah Sesuai Dengan Kebutuhan Peserta					
2.	Luas Ruang Pelatihan Memadai Untuk Jumlah Peserta Yang Ada					
	Perencanaan Ulang					
3	Penataan Peralatan Praktik Mudah Diakses Oleh Peserta					
	Perlengkapan					
4.	Peralatan Praktik Tersedia Dalam Kondisi Baik Dan Lengkap					
5.	Jumlah Peralatan Praktik Mencukupi Untuk Semua Peserta					
	Tata Cahaya Dan Warna					
6.	Pencahayaan Di Ruang Pelatihan Sudah Memadai					
7.	Warna Dinding Ruang Memberikan Suasana Nyaman Untuk Belajar					

Kualitas layanan (Y)

No	Pernyataan	Ss	S	Ks	Ts	Sts
	Bukti Langsung					
1.	Instruktur Berpenampilan Rapi Dan Profesional Dalam Memberikan Pelatihan					
2.	Petugas BBPVP Memberikan Pelayanan Administrasi Dengan Baik					
	Keandalan (<i>Reliability</i>)					
3.	Instruktur Menguasai Materi Pelatihan Dengan Baik					
4.	Jadwal Pelatihan Berjalan Sesuai Dengan Yang Telah Ditentukan					
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
5.	Petugas BBPVP Cepat Dalam Menanggapi Keluhan Peserta					
6.	Instruktur Bersedia Membantu Peserta Yang Mengalami Kesulitan Dalam Pembelajaran					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
7.	Instruktur Memiliki Sertifikasi Kompetensi Sesuai Bidang Yang Diajarkan					
8.	Materi Pelatihan Yang Diberikan Sesuai Dengan Kebutuhan Dunia Kerja					

Lampiran 2 . Tabulasi Data

Tabulasi data X1

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8
4	5	4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4	3	3
5	4	4	4	5	3	5	5
3	3	4	5	4	4	5	4
5	3	4	5	3	3	3	4
5	3	4	5	4	4	5	4
4	3	2	2	5	3	5	2
4	4	4	1	5	5	5	5
2	4	5	3	2	5	5	1
1	1	1	5	2	1	5	1
4	3	3	3	4	5	5	3
4	3	5	3	4	4	3	4
5	5	3	4	4	3	5	5
5	4	5	5	3	5	3	4
3	4	5	4	3	5	3	4
3	1	2	3	2	3	3	3
3	1	3	3	3	1	1	3
2	2	1	1	2	2	3	3
2	1	3	3	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	1	1
2	3	3	1	3	3	2	1
3	1	3	1	1	3	1	3
1	1	3	3	3	1	1	2
4	3	4	4	5	5	4	5
5	5	4	3	3	4	5	5
5	4	5	3	3	3	5	5
3	3	3	4	3	4	5	5
5	5	4	5	4	3	5	3
1	2	2	3	3	3	3	2
5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	4	5
4	5	4	5	4	4	5	5
5	4	4	5	4	4	4	3
4	5	5	4	5	3	4	5

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8
5	5	4	5	3	4	3	3
5	4	4	3	3	3	5	4
4	3	4	4	5	5	4	3
3	4	3	4	3	4	4	3
3	3	5	3	3	4	3	5
3	4	3	3	3	5	5	5
4	3	4	5	5	4	4	3
4	3	4	4	5	4	5	5
3	4	4	4	3	5	5	5
4	4	3	3	3	3	3	3
3	5	4	3	4	3	3	4
3	5	5	5	3	3	3	5
2	2	2	1	1	1	3	3
1	3	3	2	1	2	2	1
4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	4
1	1	2	3	3	2	2	1
2	3	1	2	2	1	2	1
4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4
3	2	3	3	2	3	2	1
1	3	2	1	1	3	3	1
1	2	2	1	3	3	2	1
1	1	1	2	3	3	3	1
3	3	2	1	1	2	1	2
3	3	1	1	2	3	1	1
1	3	3	2	1	3	3	1
5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	5	5	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5

Tabulasi X2

x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8
4	5	5	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	4	5	5
3	3	5	5	5	3	5	5
3	3	3	4	3	3	5	4
3	4	5	4	5	3	4	3
4	5	3	4	5	4	3	4
4	3	5	4	3	3	4	5
1	5	5	1	4	5	3	3
3	2	4	2	2	2	1	5
2	1	1	2	4	2	2	2
2	3	1	2	3	2	2	5
3	5	4	5	5	4	4	3
5	5	3	4	3	3	5	3
5	4	5	3	3	5	5	4
4	4	4	4	3	3	4	5
3	5	3	3	4	5	3	5
2	2	2	3	1	3	1	2
3	3	3	3	3	1	1	2
3	2	3	2	3	3	3	3
1	2	3	3	1	2	1	2
2	3	3	1	2	1	1	3
2	3	1	3	1	2	2	3
1	1	2	2	2	1	2	2
2	3	1	1	1	3	2	3
4	3	4	3	5	4	5	3
4	5	4	5	5	5	4	3
4	5	3	3	4	3	5	5
3	5	5	3	5	4	5	4
3	4	5	3	4	5	3	5
1	2	3	3	1	2	1	2
5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	4	5
4	5	3	3	5	3	5	4
3	5	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	5	3	5
5	4	4	5	3	5	3	4
4	3	4	5	5	5	4	3

x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8
4	5	3	3	3	4	3	4
5	3	4	3	4	4	4	5
4	4	5	5	3	3	3	5
5	3	5	4	3	4	4	5
5	3	3	3	5	4	4	3
4	5	3	5	3	5	3	5
3	3	3	5	5	5	4	3
3	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5	4	3
2	2	2	2	2	2	1	2
2	1	2	2	2	1	2	3
4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	4	4	4
1	3	2	3	2	1	3	1
2	1	1	2	3	1	3	3
4	5	4	4	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	5
2	1	1	3	1	2	1	1
3	3	3	3	3	1	2	2
2	2	1	1	3	1	3	3
2	3	3	1	3	3	3	3
1	3	1	1	1	3	3	3
1	2	1	3	2	1	1	1
3	1	1	2	1	1	3	3
4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4
4	5	5	4	5	5	5	4
4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5

y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6
4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	4	5

y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6
4	5	3	4	4	5
5	3	4	5	5	4
4	4	4	5	4	5
4	3	5	3	5	5
3	4	5	4	4	4
2	1	3	5	2	1
4	5	1	5	4	2
2	1	5	2	5	4
1	5	4	2	4	5
5	3	5	3	4	3
4	3	3	5	4	5
3	3	3	5	4	3
3	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	5
2	1	1	2	3	2
1	2	3	3	1	2
1	2	3	3	2	3
3	1	1	1	1	3
1	2	1	3	3	1
2	2	3	3	1	2
3	1	1	1	2	3
3	2	1	1	1	1
4	4	5	4	3	5
3	3	4	4	4	5
3	3	5	5	5	4
4	4	5	5	3	5
3	3	4	3	5	3
3	2	1	1	3	3
4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4
3	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	3
3	4	4	4	5	4
5	5	5	3	5	5
5	4	3	3	5	3
4	3	4	5	3	3
4	4	3	4	3	5
3	3	5	5	3	3
5	5	3	3	4	5

y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6
3	5	5	5	3	4
3	4	3	3	5	3
4	5	5	5	5	5
5	3	4	5	3	3
3	4	5	5	4	4
1	1	3	3	3	2
2	2	3	3	3	1
5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3
3	3	2	1	1	2
5	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4
4	4	5	5	4	5
2	1	2	2	1	2
1	2	2	3	2	2
2	1	1	1	1	3
3	1	3	1	1	3
1	2	1	1	3	3
3	3	2	1	1	2
2	2	2	1	2	1
4	5	4	4	5	5
5	4	5	5	5	4
5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5

Lampiran 3. Hasil Olahan Data

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r _{tabel}	Keterangan
Fasilitas	X1.1	.893	0.361	Valid
	X1.2	.865	0.361	Valid
	X1.3	.849	0.361	Valid
	X1.4	.914	0.361	Valid
	X1.5	.888	0.361	Valid
	X1.6	.941	0.361	Valid
Kualitas Pelayanan	x2.1	.854	0.361	Valid
	x2.2	.907	0.361	Valid
	x2.3	.807	0.361	Valid
	x2.4	.844	0.361	Valid
	x2.5	.836	0.361	Valid
	x2.6	.890	0.361	Valid
	x2.7	.851	0.361	Valid
Kepuasan	y1.1	.902	0.361	Valid
	y1.2	.866	0.361	Valid
	y1.3	.891	0.361	Valid
	y1.4	.892	0.361	Valid
	y1.5	.871	0.361	Valid
	y1.6	.893	0.361	Valid
	y1.7	.856	0.361	Valid
	y1.8	.896	0.361	Valid

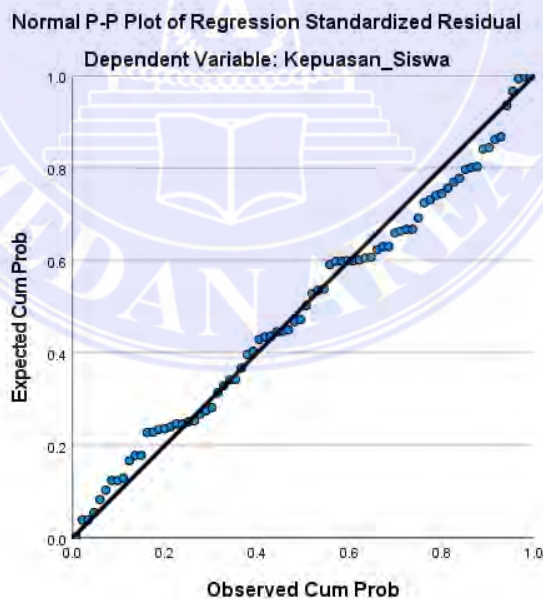
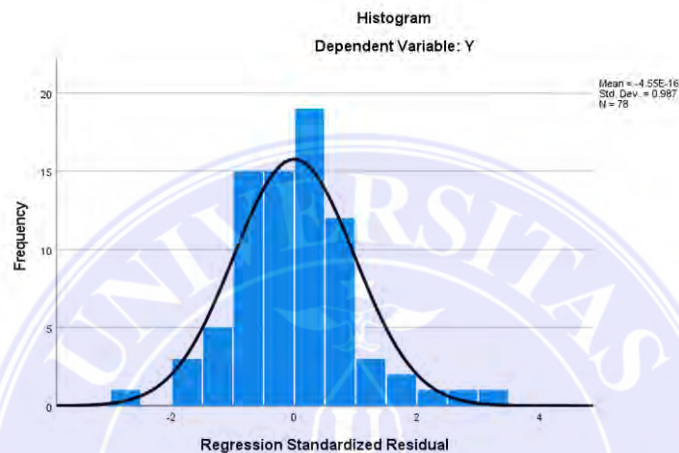
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,965 > 0,6	<i>Reliabel</i>
Kualitas layanan	0,956 > 0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Siswa	0,889 > 0,6	

Kategori	Jumlah	
	Responden	Persentase
17 - 25 Tahun	42	53.8
26 - 30 Tahun	6	7.7
30-50 Tahun	30	38.5
Total	78	100.0

Kategori	Jumlah	
	Responden	Persentase
Laki - laki	24	30.8
Perempuan	54	69.2
Total	78	100.

Kategori	Jumlah	
	Responden	Persentase
Barber	13	17.1

barista	18	23.7
design furniture tingkat dasar (autocad)	11	14.5
Membersihkan AC Residensial	8	10.5
Menyiapkan kamar tamu hotel	7	9.2
Merias wajah Sehari - hari	6	7.9
Peracikan minuman kopi (up skilling)	13	17.1
Total	76	100.0

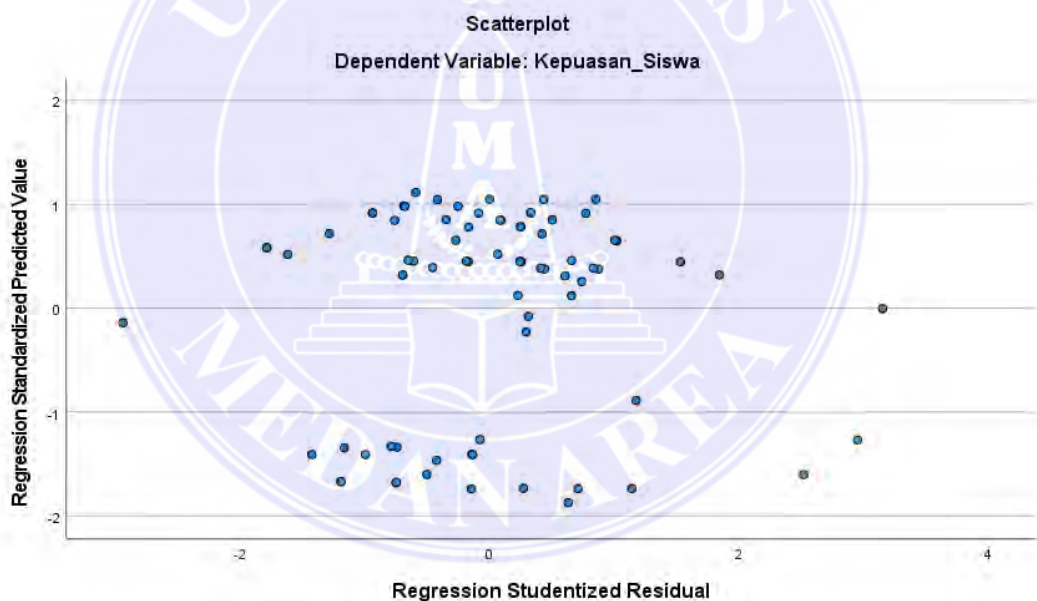


One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000

	Std. Deviation	2.34936004
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.071
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

		Collinearity Statistics		
Model		Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.803		
	Fasilitas	.000	.166	6.040
	Kualitas_Layanan	.000	.166	6.040



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.254	1.015		.250	.803
	Fasilitas	.388	.082	.489	4.708	.000
	Kualitas_Layanan	.405	.091	.463	4.454	.000

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	2748.794	2	1374.397	242.540	.000 ^b
	Residual	425.001	75	5.667		
	Total	3173.795	77			

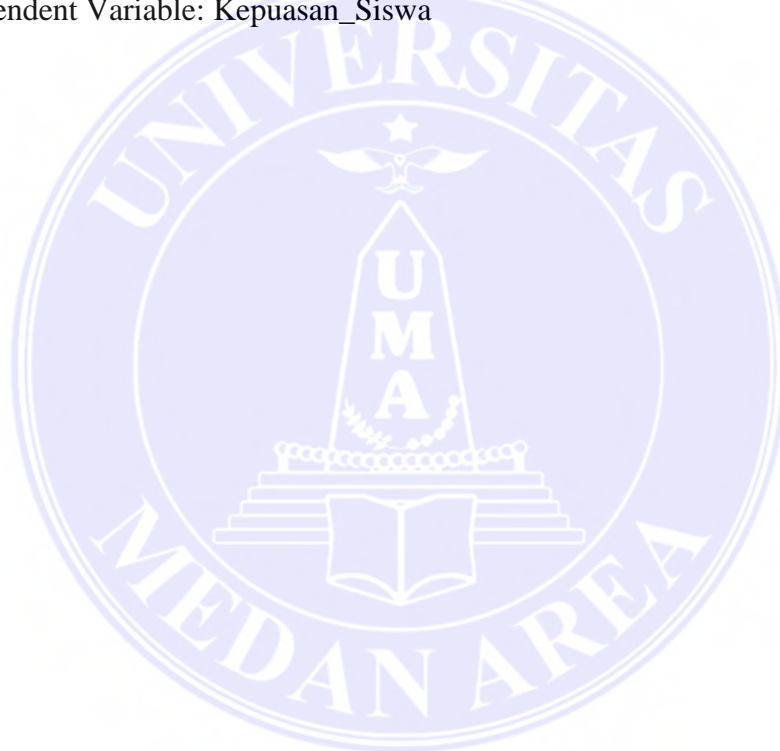
a. Dependent Variable: Kepuasan_Siswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Fasilitas

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.931 ^a	.866	.863	2.38048	

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan_Siswa



Lampiran 4. Surat Pengantar Izin Riset





Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Riset

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/5/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/5/26



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL
PEMBINAAN PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS
BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS

Jl. Amal No. 9, Sunggal, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan Sumatera Utara
Telepon (061) 8443230, Faksimile (061) 8451520-8477715
Laman: <http://www.bbplkmedan.kemnaker.go.id> bbpvp_medan bbpvpmedan

10 Juli 2025

Nomor : 2.2/198/SV.29/VII/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area
di Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area tanggal 13 Mei 2025 Nomor 1476/FEB/01 1/V/2025 hal Permohonan Izin Penelitian atas nama:

No	Nama	NIM	Program Studi
1.	M Dicky Dharmawan	218320084	Manajemen

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan riset di BBPVP Medan dari bulan Mei sampai Juni 2025. Selama melaksanakan kegiatan riset, mahasiswa tersebut menaati semua peraturan, tata tertib yang berlaku dan melaksanakan tugas dengan baik.

Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala,



Faried Abdurahman Nur Yuliono S.STP., M.M.
NIP. 19770703 199602 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).