

***ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA UJI DI LSP PI  
(PERKOPERASIAN INDONESIA)***



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**STMIK  
NUSA MANDIRI**

**ANDIKA KURNIAWAN**

**11170246**

**Program Studi Sistem Informasi**

**STMIK Nusa Mandiri Jakarta**

**Jakarta**

**2017**

## PERSEMBAHAN

*Ketika aku tahu, aku semakin tahu kalau aku tidak tahu apa-apa  
(Imam Safe'i)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Alm. MUKRI dan Ibu HOLILAH tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. MALIKA (anakku tercinta) dan PUTRI istriku yang telah menjadi penyemangat ku, yang telah memberiku semangat dalam perjuangan ini dan aku selalu sayang kalian.
3. Adikku Fahmi yang telah berjuang menempuh program magisternya di negara tempat kelahiran hitler, semoga betah di germany.
4. Gelar prasasti sahabat yang selalu membantu dalam setiap hal dan tdk lupa pakde edi yang sudah memberikan gambaran pengetahuan tentang skripsi sehingga dapat terbentuknya skripsi ini dengan lancar.

*Tanpa mereka,  
aku dan karya ini tak akan pernah ada dan  
mereka lah yang membantu dan menjadi  
penyemangat untuk semua ini.*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andika Kurniawan

NIM : 11170246

Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta uji di LSP PI (Perkoperasian Indonesia)”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **STMIK Nusa Mandiri Jakarta** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Januari 2018

Yang menyatakan,

*Materai 6000*

**Andika Kurniawan**

**STMIK  
NUSA MANDIRI**

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Andika Kurniawan  
NIM : 11170246  
Program Studi : Sistem Informasi  
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **STMIK Nusa Mandiri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Uji Di LSP PI (Perkoperasian Indonesia)**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **STMIK Nusa Mandiri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak STMIK Nusa Mandiri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 11 Januari 2018

Yang menyatakan,

*Materai 6000*

**Andika Kurniawan**

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Andika Kurniawan  
NIM : 11170246  
Program Studi : Sistem Informasi  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Peserta Uji Di LSP PI  
(PerkoperasianIndonesia)**

Untuk dipertahankan pada periode II-2017 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Ilmu Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi di STMIK Nusa Mandiri Jakarta.

Jakarta, 11 Januari 2018

### PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing I : **Arfhan Prasetyo, M.Kom** .....

Dosen Pembimbing II : .....  
**STMIK  
NUSA MANDIRI**

### DEWAN PENGUJI

Penguji I : .....


Penguji II : .....

## PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Uji Di LSP PI (Perkoperasian Indonesia)**” adalah hasil karya tulis asli Andika Kurniawan dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:



Nama : ANDIKA KURNIAWAN  
Alamat : Jl. Kayumanis VI Rt 08/05 M a t r a m a n Jakarta Timur  
No. Telp : Hp. 081212755608  
E-mail : [dhikadia@gmail.com](mailto:dhikadia@gmail.com)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA UJI DI LSP PI (PERKOPERASIAN INDONESIA)”**.

Yang di maksud peserta uji merupakan peserta yang mengikuti uji sertifikasi kompetensi. Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ketua STMIK Nusa Mandiri Jakarta
2. Wakil Ketua I STMIK Nusa Mandiri Jakarta
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
4. Bapak Arfhan Prasetyo, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
5. Bapak/ibu dosen Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
7. Rekan-rekan mahasiswa kelas SI-11C.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini

masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 11 Januari 2018

Penulis

**Andika Kurniawan**





## ABSTRAK

**Andika Kurniawan (11170246), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Uji Kompetensi Di LSP PI (Perkoperasian Indonesia)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta uji kompetensi sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Data yang digunakan adalah data sekunder dari hasil kuisioner terhadap peserta uji kompetensi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan program SPSS versi 24.00 dengan signifikan sebesar 0,05 (5%) dan menggunakan model statistik regresi linear sederhana, korelasi, dan determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan analisis, hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta uji kompetensi pada Lembaga Sertifikasi Profesi Perkoperasian Indonesia Jakarta terdapat hubungan kuat positif. Hal ini dapat dilihat dan dibuktikan dari nilai Korelasi =  $r = 0,720$  (mendekati 1 hubungan x terhadap Y kuat positif).

Dari hasil penelitian, dapat dihasilkan Determinasi (  $R^2 = 0,519$  jadi pengaruh X terhadap Y sebesar 51,9 % ). Artinya sekitar 51,9 % perubahan terhadap kepuasan peserta terjadi karena peningkatan kualitas pelayanan sedangkan 48,1 % dijelaskan oleh variabel lain diluar kalimat judul yang digunakan dalam penelitian.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta Uji kompetensi*



**STMIK  
NUSA MANDIRI**

## **ABSTRACT**

**Andika Kurniawan (11170246), Analysis of Influence of Service Quality on Satisfaction of competency assessment Participants in LSP PI**

*This study aims to find out how big the quality of service to the satisfaction of participants of competency assessment so as to help the company in improving the quality of service. The data used is secondary data from the questionnaire to the participants of competency assessment. The analysis used in this research is quantitative method using SPSS version 24.00 with significant equal to 0.05 (5%) and using simple linear regression, correlation and determination ( $R^2$ ) statistic model. Based on the analysis, the relationship between service quality and the satisfaction of competency assessment participants in Professional Certification Body of Indonesian Cooperative has a strong positive relationship. This can be seen and proved from the correlation value =  $r = 0.720$  (close to 1 relationship  $x$  to  $Y$  strong positive). From the results of research, can be produced Determination ( $R$  square = 0.519 so the effect of  $X$  against  $Y$  of 51.9%). This means that about 51.9% of changes to the satisfaction of participants occurred because of improved service quality while 48.1% is explained by other variables beyond the title sentence used in the study.*

**Key Word: Quality of Service, Satisfaction of competency assessment Participants**

## DAFTAR ISI

LEMBAR COVER .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 <b>Bab I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Maksud Dan Tujuan .....	8
1.4 Metode Penelitian .....	9
1.5 Ruang Lingkup.....	10
1.6 Hipotesis.....	10
 <b>Bab II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Kepuasan.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	11
2.1.2 Perinsip Dasar Peserta Uji.....	13
2.1.3 Strategi Kepuasan Peserta Uji.....	13
2.1.4 Konsep Kepuasan Peserta Uji.....	14
2.1.5 Dimensi Pengukuran Kepuasan Peserta Uji.....	15
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.8 Model Kualitas Pelayanan .....	21
2.2 Penelitian Terkait.....	23
2.3 Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian.....	25
2.3.1 Sejarah LSP PI(Perkoperasian Indonesia) .....	26
2.3.2 Struktur Organisasi.....	26
 <b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tahapan Penelitian.....	30
3.2 Intrumen Penelitian.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	36

3.4 Metode Analisis Data.....	38
3.4.1 Analisis Koefisien Korelasi.....	39
3.4.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	41
3.4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	41
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Data Demografi Responden.....	46
4.2 Instrumen Penelitian.....	50
4.2.1 Uji Validitas Instrumen.....	51
A. Perhitungan Manual.....	51
B. Hasil Perhitungan SPSS.....	52
C. Analisis Uji Validitas.....	55
4.2.2 Uji Reliability.....	55
A. Perhitungan Manual.....	55
B. Hasil Perhitungan Menggunakan SPSS.....	56
4.2.3 Uji Normalitas Instrumen.....	57
4.2.4 Uji Skala Cartesius.....	58
4.3 Analisis Data Kuantitatif.....	59
A. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	59
B. Analisis Korelasi Dan Determinasi.....	60
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	62
5.3 Saran – saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN</b>	
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Struktur Organisasi LSP PI (Perkoperasian Indonesia).....	27
Gambar III.1 Diagram Alur Proses Penelitian .....	31
Gambar IV.1 Hasil SPSS Validitas Variable X .....	52
Gambar IV.2 Hasil SPSS Validitas Variable Y .....	53
Gambar IV.2.3 Hasil SPSS Diagram Uji Normalitas .....	58
Gambar IV.2.4 Hasil SPSS Diagram Cartesius .....	59



## DAFTAR TABEL


	Halaman
Tabel I.1    Schedule Uji Sertifikasi 2016 .....	6
Tabel II.2.1 Instrumen Variable X.....	34
Tabel II.2.2 Instrumen Variable Y .....	35
Tabel II.2.3 Skala Penilaian .....	36
Tabel III.4.1 Interval Koefisien .....	40
Tabel IV.1    Jawaban Kuisioner Variable X.....	46
Tabel IV.2    Jawaban Kuisioner Variable Y .....	48
Tabel IV.2.1 Sample Jenis Kelamin .....	50
Tabel IV.4.4.2.1 Hasil SPSS Uji Reliability Variable X.....	56
Tabel IV.4.4.2.2 Hasil SPSS Uji Reliability Variable Y .....	57
Tabel IV.3.1 Hasil SPSS Koefisien Regresi.....	59
Tabel IV.3.2 Hasil SPSS Korelasi dan Determinasi.....	60

STM IK  
NUSA MANDIRI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran A.1. Daftar Riwayat Hidup
2. Lampiran A.2. Lembar Konsultasi Bimbingan
3. Lampiran A.3. Surat Keterangan Riset
4. Lampiran A.4. Tabel r
5. Lampiran A.5. Tabel t
6. Lampiran B.1. Hasil Perhitungan Manual Uji Validitas (X)
7. Lampiran B.2. Hasil Perhitungan Manual Uji Validitas (Y)



	<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI</b>
	<b>STMIK NUSA MANDIRI JAKARTA</b>

NIM : 11170246  
 Nama Lengkap : Andika Kurniawan  
 Dosen Pembimbing I : Arfhan Prasetyo, M.Kom  
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Uji Di LSP PI (Perkoperasian Indonesia)

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	26 September 2017	Bimbingan Perdana dan Pengajuan Judul Skripsi	
2.	10 Oktober 2017	Pengajuan Bab I	
3.	28 November 2017	Revisi Bab I dan pengajuan Bab II dan Bab III	
4.	5 Desember 2017	Revisi Bab II dan Bab III	
5.	14 Desember 2017	Pengarahan dan Filter Progres skripsi	
6.	21 Desember 2017	Pengajuan Bab IV dan Bab V	
7.	4 Januari 2018	Revisi Bab IV dan Bab V	
8.	11 Januari 2018	Acc keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Skripsi

- Dimulai pada tanggal : 26 September 2017
- Diakhiri pada tanggal : 11 Januari 2018
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Kali Pertemuan

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I

( Arfhan Prasetyo, M.Kom )



