

JIRAM

Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol 3 No 2 Tahun 2025

E-ISSN: 3031-2973

Diterima Redaksi: xx-xx-xxxx | Revisi: xx-xx-xxxx | Diterbitkan: xx-xx-xxxx

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS FASILITAS PEMBELAJARAN DAN KUALITAS INSTRUKTUR TERHADAP KEPUASAN PESERTA DI LINGKUNGAN PT PLN (PERSERO) UPDL BOGOR

Djubaidillah Hasan¹, Fathorrahman², Theresia Pradiani³

¹Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

²Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

³Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

¹Hasan20@gmail.com, ²fathurrahman@asia.ac.id, ³thpradiani@gmail.ac.id

ABSTRAK

PT PLN (Persero), sebagai entitas korporasi di Indonesia, menunjukkan dedikasi yang luar biasa dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) dengan fokus yang tajam, terutama dalam konteks pengembangan *Corporate University* untuk pengembangan kompetensi pegawai. Penelitian ini menganalisis secara mendalam bagaimana PT PLN (Persero) menggarap proses manajemen SDM untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran di organisasinya, dengan mempertimbangkan aspek-aspek kritis seperti metode pembelajaran, interaksi instruktur-peserta, dan implementasi pengetahuan dalam konteks pekerjaan sehari-hari. Namun, ketidaksesuaian antara Capaian Kinerja Kepuasan UPDL Bogor dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, menimbulkan pertanyaan mendalam tentang variabel apa yang dominan mempengaruhi kepuasan peserta. Penelitian ini secara khusus menginvestigasi dampak kualitas layanan, kualitas fasilitas pembelajaran, dan kualitas instruktur terhadap kepuasan peserta di UPDL Bogor. Dengan 40 pegawai PT PLN (Persero) di level struktural dan fungsional sebagai responden, penelitian ini menerapkan pengujian hipotesis untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel kunci.

Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta, sementara kualitas fasilitas pembelajaran tidak menunjukkan dampak yang signifikan. Di sisi lain, kualitas instruktur memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Secara keseluruhan, kualitas layanan, kualitas fasilitas pembelajaran, dan kualitas instruktur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di UPDL Bogor.

Kata Kunci: Efektivitas Pembelajaran, Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur, Kepuasan Peserta.

ABSTRACT

PT PLN (Persero), as a corporate entity in Indonesia, demonstrates exceptional dedication in managing Human Resources (HR) with a sharp focus, particularly in the context of developing a Corporate University for employee competency development. This research deeply analyzes how PT PLN (Persero) orchestrates HR management processes to enhance learning effectiveness within the organization, considering critical aspects such as learning methods, instructor-participant interactions, and the application of knowledge in daily work contexts. However, the misalignment between the

Performance Achievement of UPDL Bogor's Satisfaction and efforts to improve service quality, both physical and non-physical, raises profound questions about which variables dominantly influence participant satisfaction. This study specifically investigates the impact of service quality, learning facility quality, and instructor quality on participant satisfaction in UPDL Bogor. With 40 PT PLN (Persero) employees at structural and functional levels as respondents, this research employs hypothesis testing to analyze the relationships between key variables. The research results affirm that service quality significantly influences participant satisfaction, while the quality of learning facilities does not show a significant impact. On the other hand, instructor quality has a positive and significant impact on participant satisfaction. Overall, service quality, learning facility quality, and instructor quality collectively have a positive and significant influence on participant satisfaction in UPDL Bogor.

Keywords: Learning Effectiveness, Service Quality, Learning Facility Quality, Instructor Quality, Participant Satisfaction.

PENDAHULUAN

PLN *Corporate University* berfungsi sebagai alat strategik yang bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengoptimalkan sumber daya pembelajaran, proses, dan individu dalam perusahaan. Dengan mengintegrasikan sumber daya ini, universitas korporat ini menciptakan sebuah ekosistem pembelajaran yang merangsang pertumbuhan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku individu dalam organisasi. PLN *Corporate University* (PLN CorpU) dapat dilihat sebagai inti strategis dari struktur organisasi PT PLN (Persero), memegang peran vital sebagai mesin penggerak yang mengkatalisis perkembangan perusahaan. Pemahaman ini sejalan dengan pandangan peneliti seperti yang disampaikan oleh Johnson et al. (2015) yang menggarisbawahi peran penting pendekatan manajemen pembelajaran dalam organisasi besar seperti PT PLN (Persero). Studi ini menunjukkan bahwa *Corporate University* bukan hanya pusat pelatihan biasa, melainkan sebuah entitas strategis yang memainkan peran kunci dalam pengembangan sumber daya manusia, peningkatan pengetahuan, dan peningkatan kinerja organisasi.

Menurut Smith et al. (2018), *Corporate University* menciptakan budaya inovasi dalam organisasi. Ini mencerminkan bagaimana PLN *Corporate University* berfungsi sebagai katalisator inovasi di dalam tubuh PT PLN (Persero), memberdayakan karyawan untuk berkontribusi dengan ide-ide baru yang dapat mengubah proses bisnis dan layanan pelanggan. Dalam kerangka ini, PLN Corporate University dapat dipahami sebagai elemen kunci yang mendukung visi dan misi PT PLN (Persero) untuk menyediakan layanan listrik yang andal dan berkualitas. Menurut Johnson et al., 2015; Smith et al., 2018 dia menggarisbawahi relevansi dan peran strategis *Corporate University* dalam konteks ini. Penelitian ini yang menjadi sasaran dan fokus penulis adalah bagaimana Analisa pengaruh pola pengembangan instruktur, kualitas instruktur, pengalaman pembelajaran dan kepuasan peserta pembelajaran PLN *Corporate University* yang telah ada, untuk kemudian dievaluasi dan ditingkatkan efek dan dampaknya bagi peningkatan peran dan kontribusi PLN *Corporate University* di PT PLN (Persero), terutama pada *core function* yang diemban untuk peningkatan kompetensi Pegawai PT PLN (Persero) melalui berbagai media dan metode pembelajaran, dan objek penelitian ini dilakukan pada salah satu Unit Pelaksana PLN *Corporate University*, yaitu di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pendidikan dan Pelatihan Bogor (UPDL Bogor). ditinjau dari 5 variabel yaitu variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*, Penelitian ini menganalisis secara mendalam bagaimana PT PLN (Persero) menggarap proses manajemen SDM untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran di organisasinya, dengan mempertimbangkan aspek-aspek kritis seperti metode pembelajaran, interaksi instruktur-peserta, dan implementasi pengetahuan dalam konteks pekerjaan sehari-hari. Namun, ketidaksesuaian antara Capaian Kinerja Kepuasan UPDL Bogor dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan, baik yang

bersifat fisik maupun non-fisik, menimbulkan pertanyaan mendalam tentang variabel apa yang dominan mempengaruhi kepuasan peserta. Penelitian ini secara khusus menginvestigasi dampak pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur, Kepuasan Peserta di UPDL Bogor. Dengan 40 pegawai PT PLN (Persero) di level struktural dan fungsional sebagai responden, penelitian ini menerapkan pengujian hipotesis untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel kunci.

Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang dirumuskan adalah apakah Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran dan Kualitas Instruktur berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di Lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor baik secara sendiri sendiri atau secara simultan.

Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan terhadap Peserta Pembelajaran di UPDL Bogor ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran dan Kualitas Instruktur berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di Lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas layanan terdiri dari dimensi kunci yang memengaruhi persepsi pelanggan. Dimensi tersebut, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, membentuk pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan. Penelitian terbaru menyoroti adaptasi terhadap teknologi dan kepentingan interaksi personal serta pembentukan hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pelanggan (Zeithaml et al., 2016; Grönroos, 2017). Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap dimensi tradisional dan integrasi inovasi teknologi, dengan penekanan pada aspek interpersonal, tetap penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Elemen-elemen kunci dalam dimensi kualitas layanan, seperti *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), menjadi fokus utama dalam literatur akademis. *Tangibles* menekankan aspek fisik yang terlihat, *Reliability* pada konsistensi, *Responsiveness* pada kecepatan layanan, *Assurance* pada kepercayaan pelanggan, dan *Empathy* pada kemampuan merespons perasaan pelanggan. Integrasi efektif dari elemen-elemen ini penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan.

Kualitas Fasilitas Pembelajaran

Menurut Sharon dan Santoso (2017), konsep kualitas fasilitas pembelajaran diperkuat melalui empat dimensi kunci. Pertama, fasilitas dianggap lengkap apabila seluruh sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pelatihan sudah tersedia tanpa kendala, mengacu pada konsep Fasilitas Lengkap. Dimensi kedua, Fasilitas Berfungsi dengan Optimal, menekankan evaluasi terhadap sejauh mana fasilitas dapat beroperasi sesuai tujuannya, memastikan penggunaan tanpa hambatan teknis yang signifikan. Fokus pada Fasilitas Bersih dan Terawat menyoroti pentingnya kebersihan dan pemeliharaan fasilitas sebagai faktor utama dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang nyaman dan aman. Akhirnya, dimensi Kemudahan dalam Menggunakan Fasilitas menjadi indikator penting, memastikan bahwa peserta pelatihan merasa mudah dan nyaman dalam memanfaatkannya sesuai kebutuhan

Kualitas Instruktur

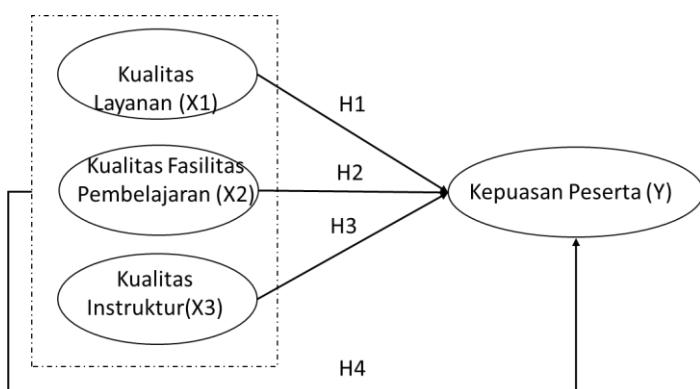
Menurut Rice (2003), kualitas instruktur dapat diukur melalui sejumlah bukti empiris, termasuk atribut-atribut kunci. Pertama, pengalaman instruktur memiliki dampak signifikan terhadap kemampuannya untuk menjelaskan konsep dengan relevansi nyata. Program pendidikan dan tingkat pendidikan instruktur, sebagai atribut kedua, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pengajaran mereka. Sertifikasi instruktur, yang ketiga, menunjukkan bahwa mereka memenuhi standar tertentu dan memiliki kualifikasi yang diperlukan. Kemampuan pedagogik instruktur, sebagai atribut keempat, mencerminkan pengalaman dan kreativitas mereka dalam memfasilitasi pembelajaran yang efektif. Terakhir, nilai pribadi dan umpan balik dari peserta didik dapat menjadi indikator tambahan kualitas instruktur. Bukti empiris ini menegaskan bahwa instruktur berkualitas berperan penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang efektif bagi peserta didik.

Kepuasan Peserta Pembelajaran

Menurut Kotler et al. (2019), kepuasan pelanggan dalam konteks pembelajaran adalah suatu ukuran yang mencerminkan sejauh mana peserta merasa puas setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan ekspektasi awal. Aspek kepuasan pelanggan melibatkan kesesuaian harapan, di mana peserta merasakan bahwa pelatihan memenuhi atau bahkan melebihi harapan awal mereka. Selain itu, minat untuk berpartisipasi kembali mencerminkan tingkat ketertarikan peserta untuk melanjutkan pembelajaran di lembaga yang sama, sementara kesediaan untuk merekomendasikan menunjukkan sejauh mana peserta puas hingga bersedia memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Konsep kepuasan pelanggan ini menekankan pentingnya melebihi ekspektasi, mempertahankan minat peserta, dan menciptakan dampak positif melalui rekomendasi. Sebagai indikator kualitas layanan pelatihan, kepuasan pelanggan berperan kunci dalam memastikan bahwa peserta pelatihan merasa puas dan terlibat dalam pengalaman pembelajaran.

Kerangka Konsep dan Hipotesis Kerangka Konsep

Berikut kerangka konsep pada penelitian ini.



Gambar 1.
Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:
 Hipotesis 1 = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di Lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor.

Hipotesis 2 = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Fasilitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di Lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor.

Hipotesis 3 = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di Lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor.

Hipotesis 4 = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran dan Kualitas Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di Lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Unit pelaksana Pendidikan dan Pelatihan Bogor (UPDL Bogor) Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan sejak bulan September 2023 hingga November 2023. Adapun durasi untuk memperoleh data dan analisis hasil penelitian ini dilaksanakan kurang lebih tiga bulan.

Definisi Operasional Variabel

Variabel bebas atau independent dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X1), Kualitas Fasilitas Pembelajaran (X2), dan Kualitas Instruktur (X3) serta Kepuasan Peserta (Y).

- 1) Variabel Kualitas Layanan (X1) diukur oleh 5 indikator, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)
- 2) Variabel Kualitas Fasilitas Pembelajaran (X2) diukur oleh 4 indikator, yaitu: Fasilitas lengkap, Fasilitas berfungsi dengan optimal, Fasilitas bersih dan terawatt, Kemudahan dalam menggunakan fasilitas.
- 3) Variabel Kualitas Instruktur (X3) diukur oleh 5 indikator, yaitu: Pengalaman Instruktur, Program dan Gelar Pendidikan Instruktur, Sertifikasi Instruktur, Kemampuan Pedagogik Instruktur, Feedback terhadap Instruktur.
- 4) Variabel Kepuasan Peserta (Y) diukur oleh 3 indikator, yaitu: Kesesuaian Harapan, Minat untuk Berpartisipasi Kembali, Kesediaan untuk Merekendasikan.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Populasi dalam konteks penelitian adalah kumpulan objek atau individu dengan karakteristik tertentu yang dijadikan fokus penelitian, dan dari situ, penarikan kesimpulan dilakukan (Creswell, 2014; Conklin, 2016). Teori penarikan sampel Slovin, dikembangkan oleh Dr. Leslie Kish pada tahun 1965, digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dengan memperhitungkan tingkat ketidakpastian yang dapat diterima. Dalam konteks penelitian Pegawai PT PLN (Persero) yang pernah mengikuti pembelajaran di UPDL Bogor, populasi didefinisikan sebagai mereka yang mengikuti Diklat Minimal 2x (dua kali) di UPDL Bogor (Johnson dan Christensen, 2017).

Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner kepada pegawai PT PLN (Persero) yang mengikuti pembelajaran di UPDL Bogor dalam 5 semester terakhir, berdasarkan data dari Learning Management System (LMS) PLN Corporate University. Dari 16.224 peserta, terdapat 13.733 peserta online dan 2.491 peserta offline. Setelah verifikasi data, 763 pegawai offline yang mengikuti pembelajaran lebih dari 2 kali dan memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 5 tahun yang dipilih sebagai subjek penelitian. Dengan menerapkan metode purposive sampling, diambil sample sejumlah 47 orang pegawai PT (PLN) Persero. dan pada akhirnya diperoleh 40 data yang valid. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Skala

pengukuran yang digunakan oleh yaitu menggunakan skala Likert 1-5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian Validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki *corrected item total correlation* (r_{hitung}) > r_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Dengan rincian sebagai berikut:

- 1) bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan (X_1) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,312) dan nilai signifikansi yang yang digunakan adalah 0.05 (5%). Hal ini berarti bahwa item pernyataan dalam penelitian ini adalah layak atau valid digunakan.
- 2) bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel Kualitas Fasilitas Pembelajaran (X_2) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,312) dan nilai signifikansi yang yang digunakan adalah 0.05 (5%). Hal ini berarti bahwa item pernyataan dalam penelitian ini adalah layak atau valid digunakan.
- 3) bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel Kualitas Instruktur (X_3) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,312) dan nilai signifikansi yang yang digunakan adalah 0.05 (5%). Hal ini berarti bahwa item pernyataan dalam penelitian ini adalah layak atau valid digunakan.
- 4) bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel Kepuasan Peserta (Y) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,312) dan nilai signifikansi yang yang digunakan adalah 0.05 (5%). Hal ini berarti item pernyataan yang digunakan dalam variabel Kepuasan Peserta (Y) dalam penelitian ini layak atau valid digunakan.

Hasil pengujian Reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X_1), Kualitas Fasilitas Pembelajaran (X_2), dan Kualitas Instruktur (X_3) serta Kepuasan Peserta (Y), dapat dinyatakan *Reliabel* karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan item untuk seluruh pertanyaan lebih besar dari 0,60. Atau dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbac h Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X_1)	0.941	Reliabel
Kualitas Fasilitas Pembelajaran (X_2)	0,941	Reliabel
Kualitas Instruktur (X_3)	0.895	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0.947	Reliabel

Hasil Uji Asumsi Klasik

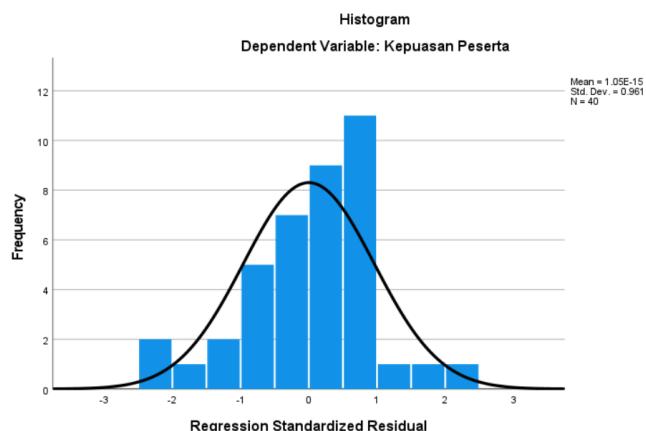
Hasil yang memuaskan dari ketiga uji asumsi klasik ini adalah suatu jaminan bahwa analisis regresi linear berganda yang dilakukan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan memiliki keabsahan yang diperlukan untuk mendukung kontribusinya di ranah ilmiah. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel dibawah berikut:

Tabel 2. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters^{a,b}		.0000000
Mean		.0000000
Std. Deviation		3.89347565
Most Extreme Differences		
Absolute		.089
Positive		.087
Negative		-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed)^e		.584
Sig.		.584
99% Confidence Interval		
Lower Bound		.571
Upper Bound		.596

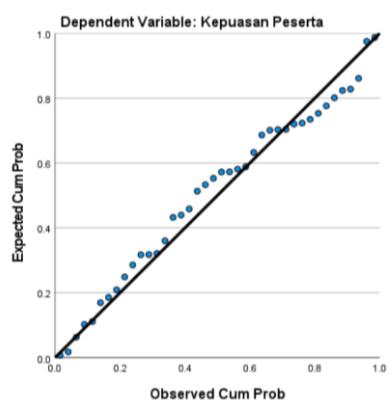
Hasil uji Normalitas menggunakan uji Kolmogorov- Smirnov, diketahui nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200 dengan probabilitas $> 0,05$. Maka, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Nilai Residual data penelitian berdistribusi **NORMAL**.

Hasil ini juga terlihat dari hasil normalitas probability plot yang dilakukan, hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram dibawah ini:



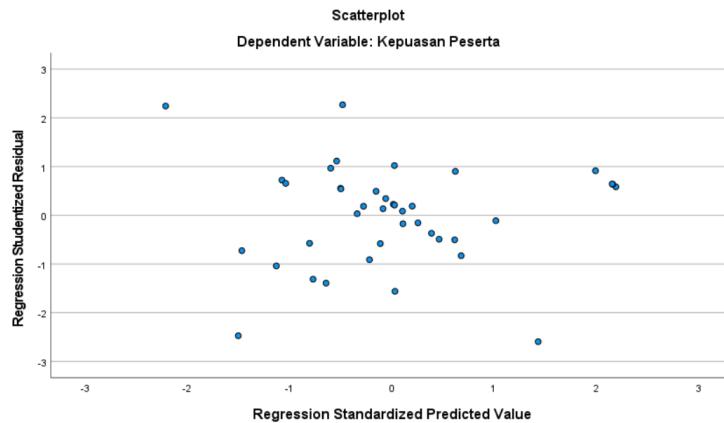
Gambar 1. Histogram Normalitas Probability Plot

Hasil uji normalitas terhadap model regresi linier menggunakan grafik Normal Probability-P Plot:



Gambar 2. Uji Normalitas Probability Plot dari Model Regresi

Analisis peneliti secara cermat melibatkan pendekatan visual melalui *scatter plot residual* untuk mendeteksi pola-pola yang menandakan heteroskedastisitas. Sebagai berikut:



Gambar 3. Scatterplot Model Regresi

Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas adalah tidak terjadi heteroskedastisitas jika plotting (titik – titik) menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu (Imam Ghozali, 2011: 139). Berdasarkan gambar scatterplot pada Gambar 5.6. terlihat titik – titik menyebar secara acak hal ini menandakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas adalah langkah penting dalam analisis regresi untuk memeriksa interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas dalam model. Interkorelasi merujuk pada hubungan linear yang kuat antara variabel bebas atau prediktor. Evaluasi interkorelasi melibatkan pengecekan koefisien korelasi antar variabel bebas, nilai VIF ($< 10,00$), dan Tolerance ($> 0,100$). Menurut Ghozali (2016:107-108), model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung korelasi tinggi antar variabel independen, karena dapat menyebabkan ketidakortogonalan variabel tersebut. hasil Uji multikolinearitas secara keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 3. Koefisien Kolineritas Model Regresi

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.416	2.586	-1.321	.195		
	Kualitas Layanan	.228	.064	.269	3.556	.001	.279
	Kualitas Fasilitas Pembelajaran	.166	.087	.169	1.914	.064	.205
	Kualitas Instruktur	.532	.046	.647	11.492	<.001	.503
	a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta						

hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini untuk variabel Kualitas Layanan hubungan dengan Kepuasan Peserta memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.279 dengan VIF sebesar 3.583 variabel Kualitas Fasilitas Pembelajaran dengan Kepuasan Peserta memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.205 dengan VIF sebesar 4.871, sedangkan variabel Kualitas Instruktur dengan Kepuasan Peserta memiliki nilai *tolerance* 0.503 dengan VIF 1.987.

Dasar pengambilan keputusan uji multikolinieritas adalah tidak terjadi gejala multikolinieritas jika nilai *Tolerance* $> 0,100$ dan nilai VIF $< 10,00$ (Imam Ghozali,

2011: 107-108). Berdasarkan tabel diatas dapat dimaknai bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi karena semua nilai koefisien *Tolerance* variabel bebas (X) > 0,100 dan semua nilai koefisien VIF variabel bebas (X) < 10,00.

Hasil Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda memainkan peran penting dalam mengevaluasi kontribusi bersama variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (*R*²) mencerminkan persentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi simultan dari variabel independen dalam model. Nilai *R*² adalah 0 menunjukkan tidak adanya kontribusi variabel independen terhadap variasi variabel dependen, sementara nilai *R*² adalah 1 menandakan kontribusi penuh variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R*²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.851 ^a	.724	.701	4.05246	2.038

a. Predictors: (Constant), Kualitas Instruktur, Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Dari tabel 4, didapatkan *R*² sebesar 0,724 (72,4%), menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur) dapat menjelaskan 72,4% variasi Kepuasan Peserta. Sisanya, sebesar 27,6%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk mengevaluasi signifikansi simultan pengaruh variabel independen dalam suatu model terhadap variabel dependen. Hasil uji F memiliki peran kritis dalam menentukan kontribusi bersama variabel-variabel tersebut. Dalam literatur akademis, pentingnya uji F telah ditekankan melalui penelitian yang relevan. Sebagai contoh, penelitian terkini menyoroti perannya dalam mengevaluasi dampak bersama variabel independen dalam regresi linear berganda. Hasil signifikan dari uji F mendukung hipotesis bahwa minimal satu variabel independen memiliki pengaruh nyata terhadap variabel dependen, memberikan panduan dalam menilai kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi data penelitian. Hasil uji F dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 5 Ringkasan *Analysis of Variances* (ANOVA) Model Regresi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1552.793	3	517.598	31.518	<.001 ^b
	Residual	591.207	36	16.422		
	Total	2144.000	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

b. Predictors: (Constant), Kualitas Instruktur, Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran

Pada proses Uji F simultan, dasar pengambilan keputusan uji *F* simultan adalah jika

nilai $\text{Sig.} < 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka variable bebas (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) (Imam Ghazali, 2016). Berdasarkan hasil *Analysis of Variances* (ANOVA) pada Tabel 5.21. di atas, diketahui nilai $\text{Sig.} 0,001 < 0,05$ dan berdasarkan perbandingan nilai $F_{\text{hitung}} = 31,518 > F_{\text{tabel}} = 2,84$, hal ini berarti variabel bebas Kualitas Layanan (X1), Kualitas Fasilitas Pembelajaran (X2), Kualitas Instruktur (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Kepuasan Peserta (Y).

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Keberhasilan sebuah penelitian sangat bergantung pada kecermatan dalam penentuan variabel dan tahapan pengukuran. McMillan dan Schumacher (2006) menegaskan bahwa operasionalisasi variabel memegang peran esensial dalam pengukuran konsep-konsep penelitian dengan tingkat akurasi dan konsistensi yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan definisi operasional yang tegas untuk setiap variabel yang telah ditetapkan dalam kerangka penelitian ini. Definisi ini merupakan prasyarat penting guna memastikan pengumpulan data yang akurat dan analisis yang sah serta dapat diandalkan.

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Pengujian hipotesis Uji t digunakan untuk mengevaluasi signifikansi koefisien regresi parsial. Tingkat signifikansi umumnya ditetapkan pada $< 0,05$, menunjukkan pengaruh signifikan. Jika $> 0,05$, koefisien dianggap tidak signifikan. Hasil uji t disajikan dalam tabel di bawah ini.

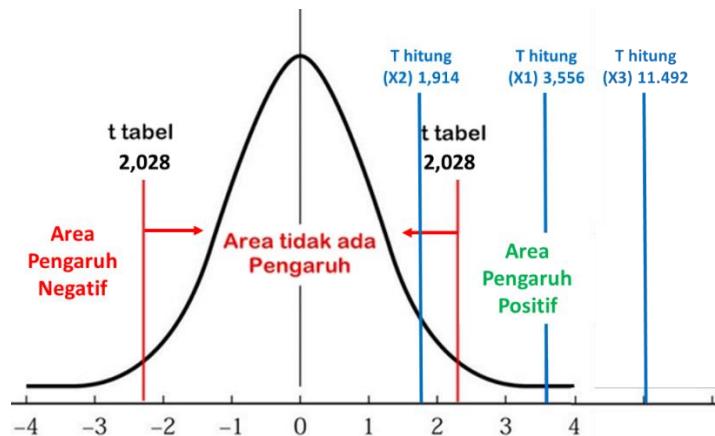
Tabel 6. Hasil Uji t Parsial Model Regresi

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.416	2.586		-1.321	.195		
	Kualitas Layanan	.228	.064	.269	3.556	.001	.279	3.583
	Kualitas Fasilitas Pembelajaran	.166	.087	.169	1.914	.064	.205	4.871
	Kualitas Instruktur	.532	.046	.647	11.492	<.001	.503	1.987

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

- Kualitas Layanan (X1) mempunyai nilai Sig. sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai t hitung $(3,556) > t$ tabel: $(2,028)$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan pada variabel Kualitas Layanan $< 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel, maka dapat disimpulkan hipotesis (H1) di terima atau dapat dikatakan Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
- Kualitas Fasilitas Pembelajaran (X2) mempunyai nilai Sig. sebesar $0,64 > 0,05$ dengan nilai t hitung $1,914 < t$ tabel: $2,028$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan pada variabel Kualitas Fasilitas Pembelajaran $> 0,05$ dan t hitung $< t$ tabel, maka dapat disimpulkan hipotesis (H2) di tolak atau dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta.
- Kualitas Instruktur (X3) mempunyai nilai Sig. sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai t hitung $11,492 > t$ tabel: $2,028$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan pada variabel Kualitas Instruktur $< 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel, maka dapat disimpulkan hipotesis (H3) di terima atau dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta.

Hasil uji t untuk variabel-variabel independen dapat dijabarkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 4. Nilai t dengan Kurva

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan mengevaluasi dampak bersama variabel independen (Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur) terhadap variabel dependen (Kepuasan Peserta). Model ini dipilih karena memungkinkan identifikasi dan pengukuran pengaruh masing-masing variabel independen secara bersama-sama. Ghazali (2016) mengkonfirmasi pendekatan ini sebagai metode yang efektif dalam menyelidiki pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi membentuk persamaan regresi yang menggambarkan hubungan variabel tersebut. Meskipun demikian, hasil analisis perlu diuraikan secara cermat untuk memberikan pemahaman mendalam terkait kontribusi masing-masing variabel independen. Pendekatan ini sesuai dengan metode ilmiah untuk memberikan klarifikasi komprehensif terkait hubungan yang diidentifikasi melalui regresi linear berganda.

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta
		B	Std. Error	
1	(Constant)	-3.416	2.586	
	Kualitas Layanan	.228	.064	.269
	Kualitas Fasilitas Pembelajaran	.166	.087	.169
	Kualitas Instruktur	.532	.046	.647

Dependen variable Y: Kepuasan Peserta

Hasil uji regresi linear berganda pada tabel 5.23 di atas, diperoleh nilai konstanta (α) sebesar -3,416 dan nilai $B_1 = 0,228$ poin, $B_2 = 0,166$ poin, $B_3 = 0,532$ poin.

Maka persamaan regresi linier berganda Y sebagai berikut:

$$\begin{aligned}Y &= \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \\Y &= -3,416 + 0,228 \cdot X_1 + 0,166 \cdot X_2 + 0,532 \cdot X_3\end{aligned}$$

Dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar -3,416 yang artinya apabila seluruh variabel X nilainya 0, maka nilai Y adalah -3,416, nilai Negatif ini membuktikan bahwa apabila Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur sama dengan 0 atau

- tidak dilakukan, maka Kepuasan Peserta akan bernilai Negatif.
2. Kualitas Layanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.228 artinya dengan adanya Kualitas Layanan maka Kepuasan Peserta akan meningkat sebesar 0.228. Sebaliknya, apabila tanpa adanya Kualitas Layanan maka Kepuasan Peserta akan turun sebesar 0.228.
 3. Kualitas Fasilitas Pembelajaran memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.166 artinya dengan adanya Kualitas Fasilitas Pembelajaran maka Kepuasan Peserta akan meningkat sebesar 0.166, Sebaliknya, apabila tanpa adanya Kualitas Fasilitas Pembelajaran maka Kepuasan Peserta akan turun sebesar 0.033.
 4. Kualitas Instruktur kerja mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.532 artinya dengan adanya Kualitas Instruktur maka Kepuasan Peserta akan meningkat sebesar 0.532, Sebaliknya, apabila tanpa adanya Kualitas Instruktur maka Kepuasan Peserta akan turun sebesar 0.532.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini berikut adalah pembahasan dari masing-masing variabel:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran yang melaksanakan Diklat di PT PLN (Persero) UPDL Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya Kepuasan Peserta. Kualitas Layanan akan berpengaruh pada baiknya Kepuasan Peserta, apabila Kualitas Layanan di UPDL Bogor dapat memberikan kepuasan kepada Peserta Pembelajaran.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Fasilitas Pembelajaran tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di UPDL Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Fasilitas Pembelajaran bukan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya Kepuasan Peserta. Semakin tinggi ataupun semakin rendahnya Kepuasan Peserta tidak disebabkan oleh banyak sedikitnya Kualitas Fasilitas Pembelajaran yang ada. Hal ini dimungkinkan karena kualitas fasilitas adalah standart diberikan, dan Pegawai PT PLN (Persero) telah terbiasa dengan fasilitas pembelajaran yang berkualitas di awal.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Instruktur berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di UPDL Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Instruktur merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya Kepuasan Peserta. Semakin tinggi Kualitas Instruktur karyawan, maka semakin tinggi Kepuasan Peserta.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pegawai PT PLN (Persero) dalam menjalani Pembelajaran atau Diklat di UPDL Bogor berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Peserta. Artinya Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur secara bersamaan akan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di UPDL Bogor diperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Fasilitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di UPDL Bogor, diperoleh hasil bahwa Kualitas Fasilitas Pembelajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran di UPDL Bogor diperoleh hasil bahwa Kualitas Instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur terhadap Kepuasan Peserta UPDL Bogor diperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Instruktur berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Peserta.

Saran

Keberhasilan sebuah penelitian sangat bergantung pada kecermatan dalam penentuan variabel dan tahapan pengukuran. McMillan dan Schumacher (2006) menegaskan bahwa operasionalisasi variabel memegang peran esensial dalam pengukuran konsep-konsep penelitian dengan tingkat akurasi dan konsistensi yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan definisi operasional yang tegas untuk setiap variabel yang telah ditetapkan dalam kerangka penelitian ini. Definisi ini merupakan prasyarat penting guna memastikan pengumpulan data yang akurat dan analisis yang sah serta dapat diandalkan.

1. Perlu pengembangan Variabel Kualitas Layanan untuk mengidentifikasi elemen-elemen spesifik yang berpengaruh pada kepuasan peserta di UPDL Bogor.
2. Disarankan analisis dampak Variabel Kualitas Fasilitas Pembelajaran, khususnya aspek-aspek di dalam variabel Kualitas Fasilitas Pembelajaran lebih lanjut, mengingat diperoleh hasil yang tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pembelajaran.
3. Disarankan analisis mendalam elemen-elemen dalam variabel Kualitas Instruktur, mengeksplorasi faktor-faktor seperti metode komunikasi dan interaksi peserta dengan instruktur.
4. Perlunya pengujian lanjutan terhadap interaksi variabel Kualitas Layanan, Kualitas Fasilitas Pembelajaran, dan Kualitas Instruktur.
5. Disarankan analisis faktor penghambat Kepuasan Peserta dengan pengumpulan data kualitatif untuk mengidentifikasi hambatan yang tidak tercapai dalam variabel eksisting.
6. Disarankan pengukuran efektivitas tindak lanjut penelitian yang mengevaluasi langkah-langkah perbaikan UPDL Bogor berdasarkan hasil penelitian ini. Evaluasi dapat menunjukkan dampak nyata perbaikan terhadap kepuasan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Affiani, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), Mei 2020, 45-55.
- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada *Word of Mouth* Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin. *Universitas Adhirajasa Reswara*

- Sanjaya, Bandung, Indonesia.
- Catur Wibowo, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Word of Mouth, Melalui Kepuasan Orang Tua sebagai Variabel Intervening pada Lembaga Kursus Gambar Funart Studio di Kota Semarang. Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Institut Teknologi & Bisnis Asia Malang.
- Dekanawati, V., dkk. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Saintek Maritim*, 23(2), Maret 2023.
- Diharja, E. S. J. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Diklat. Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Maarif Hasyim Latif.
- Hendri, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Awareness terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan pada Rumah Kue Viera di Pekanbaru. Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Institut Teknologi & Bisnis Asia Malang.
- Hattie, J. (2003). Teachers make a difference: What is the research evidence: Australian Council for Educational Research.
- Hendri, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Awareness terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan pada Rumah Kue Viera di Pekanbaru. Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Institut Teknologi & Bisnis Asia Malang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Janie, D. (2012). *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang University Press.
- Karina, M., Pujiati, H., & Arisandi, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Adira Finance Cimanggis. *Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis*, 11(01), Juni. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas MH Thamrin Jakarta. ISSN 1978-8754.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of *Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Aryaduta Lippo Village). *Jurnal Ilmiah Semarak*, 2020.
- Sasono, E., Sopi, Nafiah, Z., & Widiyasari, D. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Oemah Herborist. SOLUSI: *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(2), 579-592. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang, Indonesia.
- Salim, T. A., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2021). Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada Lembaga Pelatihan Salim Excellence Center (SEC). Program Studi Magister Manajemen, Institut Teknologi Bisnis dan Asia Malang.
- Sukmawati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Program Pascasarjana, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Makassar.
- Suhartono, & Rahayu, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Jasa Pelatihan UVI Consultant Yogyakarta). *Jurnal Manajemen*,

- 11(1), 64-75. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Sudarwanto, & Rahman, Y. (2021). Pengaruh Kompetensi Instruktur, Motivasi, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Studio Yoga di Jakarta). *Jurnal Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 3(1), 20-27. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
- Syahputra, I., & Jufrizien. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104-116. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3364>
- Sutrisno, T. (2023). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata, dan Media Sosial Instagram terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Kawasan Agrowisata Gunung Mas Bogor PTPN VIII. *Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Institut Teknologi & Bisnis Asia Malang*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Edisi 2-).
- Triyono. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat Divisi Card and Digital Lending Jakarta. *Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang*.
- Trisnaningsih, Y. (2021). Kualitas Layanan Widya Iswara dan Kepuasan Peserta Pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Widya Iswara Indonesia*, 2(2), 71-84.
- Tamara, N. I. E., Mananeke, L., & Kojo, C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulangi*.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Pragmatis: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 72-80.