

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PESERTA PELATIHAN PELAUT PEMUTAKHIRAN AHLI
NAUTIKA TINGKAT-V DI BP2TL JAKARTA**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh :

Tri Hilmiyati Salam

1104620078

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PELAUT PEMUTAKHIRAN AHLI NAUTIKA TINGKAT-V DI BP2TL JAKARTA

Tri Hilmiyati Salam

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta pelatihan pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Informan dalam penelitian ini adalah warga belajar pendidikan dan pelatihan di BP2TL sebanyak 47 responden yaitu peserta diklat Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu peserta pelatihan dengan alternatif jawaban menggunakan *skala likert*. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen, untuk uji hipotesis menggunakan uji Chi Kuadrat, didapatkan Chi Kuadrat hitung sebesar $14.157 <$ dari Chi Kuadrat tabel sebesar 64,001 dengan nilai signifikan sebesar 0.007. Berdasarkan nilai tersebut nilai $p < 0.05$ dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta diklat pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di BP2TL. Semua pengolahan data statistik menggunakan aplikasi komputer SPSS 25.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta Diklat.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH THE SATISFACTION OF AHLI NAUTIKA TINGKAT-V UPDATE SEAFAR TRAINING PARTICIPANTS AT BP2TL JAKARTA

Tri Hilmiyati Salam

This research aims to find out the relationship between service quality and satisfaction of seafarer training participants for the Level-V Nautical Expert Update at the Maritime Transportation Education and Training Center. This research uses a quantitative approach with survey methods. The informants in this research were 47 respondents studying education and training at BP2TL, namely participants in the Level V Nautical Expert Update training. The data used in this research is primary data by distributing questionnaires to respondents, namely training participants, with alternative answers using a Likert scale. This research uses instrument validity and reliability tests, to test the hypothesis using the Chi Square test, the calculated Chi Square is $14,157 <$ from the Chi Square table of 64,001 with a significant value of 0.007. Based on this value, the p value < 0.05 can be concluded that there is a significant relationship between service quality and satisfaction of participants in the Ahli Nautika Tingkat-V updating training at BP2TL. All statistical data processing uses the SPSS 25 computer application.

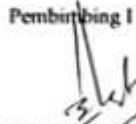
Keywords: Service Quality, Training Participant Satisfaction.

LEMBAR PENGESAHAN

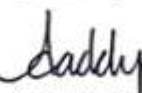
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan
Peserta Pelatihan Pelaut Pemutakhiran Ahli
Nautika Tingkat-V di BP2TI, Jakarta
Nama Mahasiswa : Tri Hilmiyati Salim
Nomor Registrasi : 1104620078
Program Studi : Pendidikan Masyarakat
Tanggal Ujian : Jum'at, 12 Juli 2024



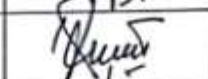
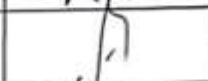
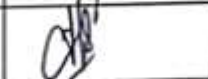
Pembimbing I


Dr. Elms Retnowati, M.Si
NIP. 196703041998022001

Pembimbing II


Dr. Daddy Darmawan, M.Si
NIP. 197612102006041001

PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Nama	Tandatangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		
Prof. Dr. Anan Sutisna, M.Pd (Ketua Penguji)***		22-07-2024
Dr. Puji Hadiyanti, M.Si (Anggota)****		29-07-2024
Retno Dwi Lestari, S.Sy., M.Pd (Anggota)****		22-07-2024

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan I
- *** Ketua Penguji
- **** Dosen Penguji selain Dosen Pembimbing dan Koor. Program Studi

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Tri Hilmiyati Salam
No. Registrasi : 1104620078
Program Studi : Pendidikan Masyarakat

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Pelatihan Pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di BP2TL Jakarta**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan Agustus 2023 - Mei 2024
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Tri Hilmiyati Salam

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tri Hilmiyah Salam
NIM : 1104620078
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Pendidikan Masyarakat
Alamat email : trihilmia14@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Pelatihan
Pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat - V di BP2TL Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2024

Penulis


(Tri Hilmiyah Salam)
nama dan tanda tangan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Masa-masa sulit yang akan mengajarkanmu bagaimana menjadi kuat dan bagaimana terus berharap kepada Allah SWT.”

Sujud syukur Saya persembahkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah yang diberikan-Nya hingga sampai saat ini Saya dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan yaitu skripsi.

Skripsi ini tentunya Saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Abdul Salam dan Ibu Siti Alawiyah. Terima kasih selama ini telah menjadi *support system* terbaik Saya. Terima kasih atas semua pengorbanan serta do'a yang diberikan sampai dengan saat ini. Terima kasih juga untuk kakak Saya Aida Fitriyani dan Nurul Amaliyah beserta adik Saya Muhamad Farhan Yazid atas doa dan dukungannya yang diberikan kepada Saya.

Terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing yang sangat Saya sayangi dan Saya hormati yaitu Ibu Dr. Elais Retnowati, M.Si dan Bapak Dr. Daddy Darmawan, M.Si. Jika Saya ditanya apa momen tersulit sebagai mahasiswa, mungkin masa skripsi adalah jawabannya. Sebagai mahasiswa jelas Saya jauh dari kata unggul dan pintar. Namun satu yang Saya syukuri, bahwa di antara perjuangan berat, tetap ada Ibu Dosen dan Bapak Dosen yang memberikan arahan dan semangat untuk Saya. Mohon maaf selama perjalanan skripsi ini Saya membuat Ibu dan Bapak merasa lelah dan kecewa. Tentunya teguran, nasihat, maupun masukan dari Ibu dan Bapak terhadap Saya akan menjadi pelajaran yang sangat berharga bagi Saya pribadi.

Terima kasih kepada sahabat Saya yang selalu membantu memberikan dukungan, arahan dan memberikan warna dimasa awal perkuliahan sampai di akhir perkuliahan ini. Semoga Allah SWT meridhoi kita untuk menggapai kesuksesan di dunia maupun di akhirat. Aamiin.

Tidak lupa juga Saya sampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak BP2TL yang sudah sabar membimbing Saya selama melakukan penelitian. Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi Saya yang tidak bisa Saya sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji serta rahmat kehadiran Allah S.W.T atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Pelatihan Pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di BP2TL Jakarta.”**

Skripsi ini disusun dengan tujuan melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Pendidikan dengan Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta. Terdapat hambatan-hambatan yang telah dilalui peneliti dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini. Namun berkat kehendak Allah S.W.T peneliti dapat menyelesaikannya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Universitas Negeri Jakarta, Ibu Dr. Murni Winarsih, M.Pd;
2. Wakil Dekan Satu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, Ibu Dr. Wirda Hanim, M.Psi;
3. Ketua Program Studi Pendidikan Masyarakat, Ibu. Dr. Henny Herawaty BR.D, M. Pd;
4. Ibu Dr. Elais Retnowati, M. Si dan Bapak Dr. Daddy Darmawan, M. Si selaku kedua Dosen Pembimbing. Terima kasih atas ketersediaan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti. Semoga Bapak dan Ibu sehat selalu dan diberikan keberkahan dunia dan akhirat;
5. Bapak Heru Widada, M.M selaku kepala BP2TL Jakarta yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di BP2TL Jakarta;
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Prodi Pendidikan Masyarakat yang memiliki peran dalam penyelesaian studi penelitian ini;
7. Kedua orang tua serta para sahabat tersayang yang telah mendukung dan menyemangati peneliti;

8. Teman-teman satu perjuangan, terutama mahasiswa/i Pendidikan Masyarakat Tahun 2020 yang telah membantu dalam bertukar pikiran, ilmu, serta saling memberikan semangat kepada satu sama lain.

Walau demikian, peneliti menyadari bahwa penyusunan serta penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala bentuk kritik serta saran yang dapat membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya dalam bidang Pendidikan Masyarakat. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih, semoga Allah S.W.T selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 16 Juli 2024



Tri Hilmiyati Salam



DAFTAR ISI

COVER JUDUL	
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Umum Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Hakikat Pendidikan dan Pelatihan.....	8
2. Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan.....	11
3. Metode Pendidikan dan Pelatihan	11
B. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14

2. Prinsip–Prinsip Kualitas Pelayanan	15
3. Standar Pelayanan Yang Berkualitas	18
C. Kepuasan Peserta Diklat	18
1. Pengertian Kepuasan	18
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Diklat	19
3. Indikator Kepuasan	20
D. Hasil Penelitian yang Relevan	21
E. Kerangka Berpikir.....	23
F. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Tujuan Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Metode Penelitian	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Definisi Konseptual.....	29
2. Definisi Operasional.....	30
3. Kisi-kisi Instrumen.....	31
4. Validasi Instrumen	32
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Data.....	40
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
2. Gambaran Umum Responden	40
3. Deskripsi Data Variabel Penelitian	43
B. Pengujian Analisis	52
1. Uji Chi Kuadrat	52
C. Pembahasan Hasil	52
D. Keterbatasan Penelitian.....	54

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Implikasi	55
C. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan	10
Tabel 3. 1 Bobot Penilaian Kuesioner Dengan Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Data Responden Penelitian	26
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 3. 4 Bobot Nilai Uji Validitas	33
Tabel 3. 5 Data Hasil Uji Validitas Instrumen.....	34
Tabel 3. 6 Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	37
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	42
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	44
Tabel 4. 5 Data Skor Angket Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	45
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)	47
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Peserta Diklat (Variabel Y)	48
Tabel 4. 8 Data Skor Angket Kepuasan Peserta Diklat (Variabel Y)	49
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y)	51
Tabel 4. 10 Data Output Uji Chi Kuadrat Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Peserta Diklat	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 3. 1 Rumus Validitas	33
Gambar 3. 2 Rumus Reliabilitas	37
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 instrumen Penelitian	59
Lampiran 2 Daftar Nama Peserta Diklat	69
Lampiran 3 Pengujian Hipotesis	71
Lampiran 4 Angket Penelitian	72
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 6 Dokumentasi	76
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	77

