

ABSTRAK

ADELLA ZAKIAH, NPM : 2022393, JUDUL “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PAKET C TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI PKBM SUMBER ILMU KECAMATAN SUNGAI PANDAN”. Di bawah bimbingan Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos, M.A.P sebagai Pembimbing 1 dan Bapak Barkatullah, S.Sos, M.A selaku Pembimbing II.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan belajar peserta didik pada lembaga pendidikan nonformal. PKBM Sumber Ilmu sebagai penyelenggara Program Paket C dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar kebutuhan belajar peserta didik dapat terpenuhi secara optimal. Namun berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kedisiplinan tutor yang belum optimal, serta penggunaan konten dan media pembelajaran yang kurang menarik sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan belajar peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Program Paket C terhadap kepuasan belajar peserta didik di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian pengaruh (explanatory). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik Program Paket C di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan yang berjumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics versi 27*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program Paket C berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar peserta didik. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,467 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah $Y = 33,851 + 0,330X$. Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,175 atau 17,5%, yang berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 17,5% terhadap kepuasan belajar peserta didik, sedangkan 82,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Disarankan kepada pengelola PKBM Sumber Ilmu agar terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai, peningkatan kedisiplinan dan kompetensi tutor, serta pengembangan media pembelajaran yang lebih inovatif dan menarik. Dengan demikian diharapkan kepuasan belajar peserta didik dapat terus meningkat sehingga tujuan penyelenggaraan Program Paket C dapat tercapai secara optimal.

ABSTRACT

ADELLA ZAKIAH, NPM : 2022393, TITLE: “THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY OF THE PACKAGE C PROGRAM ON LEARNING SATISFACTION AT PKBM SUMBER ILMU, SUNGAI PANDAN DISTRICT”.

Under the guidance of Dr. Jumaidi, S.Sos, M.A.P. as the first supervisor and Barkatullah, S.Sos, M.A. as the second supervisor.

Service quality is a crucial factor in enhancing learner satisfaction within non-formal education institutions. As the provider of the Paket C Program, PKBM Sumber Ilmu is expected to deliver high-quality service to ensure that learners' educational needs are optimally met. However, observations have revealed several issues—such as limited facilities and infrastructure, suboptimal tutor discipline, and the use of unengaging learning content and media—that could potentially impact learner satisfaction. This study aims to determine the influence of service quality in the Paket C Program on learner satisfaction at PKBM Sumber Ilmu in Sungai Pandan District.

This study employs a quantitative approach with an explanatory research design. The study population consists of all 96 students enrolled in the Package C Program at PKBM Sumber Ilmu in Sungai Pandan District. A saturated sampling technique was used, meaning the entire population served as the research sample. Data collection was conducted through questionnaires and documentation. Data analysis involved validity testing, reliability testing, classical assumption testing, simple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination (R^2), utilizing IBM SPSS Statistics version 27 software.

The research results indicate that the service quality of the Package C Program has a positive and significant effect on learners' learning satisfaction. This is evidenced by the t-test results, which show a calculated t-value of 4.467 with a significance value of 0.000 (< 0.05); consequently, the alternative hypothesis (H_a) is accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected. The resulting simple linear regression equation is $Y = 33.851 + 0.330X$. The coefficient of determination (R^2) is 0.175 (or 17.5%), meaning that service quality accounts for 17.5% of the influence on learners' learning satisfaction, while the remaining 82.5% is influenced by factors outside the scope of this study.

It is recommended that the management of PKBM Sumber Ilmu continue to enhance service quality by providing more adequate facilities and infrastructure, improving tutor discipline and competence, and developing more innovative and engaging learning media. In doing so, it is hoped that learner satisfaction will continue to rise, thereby ensuring the optimal achievement of the Package C Program's objectives