

## **KEPUASAN PENGGUNA JASA PKL TERHADAP KINERJA MAHASISWA TATA RIAS UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**Pratiwi Suciati<sup>1</sup>, Sri Irtawidjajanti<sup>2</sup>, Lilis Jubaedah<sup>3</sup>**

**[pratiwisctt@gmail.com](mailto:pratiwisctt@gmail.com) [sriirtawidjajanti@gmail.com](mailto:sriirtawidjajanti@gmail.com) [lisjub67@gmail.com](mailto:lisjub67@gmail.com)**

**Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, DKI Jakarta**

### **Abstrak**

Program studi pendidikan tata rias belum pernah meneliti tingkat kepuasan pengguna jasa PKL. Mengingat hubungan Kerjasama yang sudah dibangun antara industri pengguna jasa PKL dengan program studi tata rias, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa PKL terhadap kinerja mahasiswa selama PKL dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi demi hubungan kerjasama yang telah terjalin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa PKL terhadap kinerja mahasiswa pendidikan tata rias dari faktor kualitas jasa. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna jasa PKL terhadap kinerja mahasiswa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif survei yang bersifat deskriptif. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah pembimbing mahasiswa selama melaksanakan PKL di lapangan dari berbagai jabatan/divisi. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *sampling total* dengan responden sebanyak 35 orang dari 6 industri (2 sanggar rias pengantin, 2 stasiun TV dan 2 *brand cosmetic*). Metode analisis data yang diperoleh diuji dengan presentase skor dengan bantuan SPSS versi 25.0. Dinilai dari hasil presentase dimulai dari nilai presentase tertinggi yaitu dimensi kepastian sebesar (81,7%), dimensi berwujud sebesar (80,9%), dimensi kehandalan sebesar (79,3%), dimensi empati sebesar (78,6%) dan nilai presentase terendah yaitu dimensi daya tanggap sebesar (70,5%). Hasil presentase dari kelima dimensi sebesar (78,9%) yang berarti hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna jasa PKL (PUAS) terhadap kinerja mahasiswa pendidikan tata rias.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pengguna, Praktik Kerja Lapangan, Kinerja Mahasiswa*

**Abstract**

The cosmetology education study program has never examined the level of user satisfaction of Field Work Practice (PKL). Considering the cooperative relationship that has been built between the industry of users of Field Work Practice (PKL) services and the Cosmetology study program, it was necessary to measure the level of satisfaction in order to examine student performance during the Field Work Practice (PKL) period, so that it can be used as evaluation material for further cooperative relations. This study aimed to investigate the level of user satisfaction of Field Work Practice (PKL) on the performance of Cosmetology Education students from the service quality factor. The variable used in this study was user satisfaction of Field Work Practice (PKL) on the students' performances. This research was a descriptive quantitative survey research. The population and sample used in this study were supervisors of Field Work Practices (PKL) students that came from various positions. Deploying a non-probability sampling method with a total sampling technique, the sample in this study were 35 respondents from 6 industries (2 bridal makeup studios, 2 TV stations and 2 cosmetic brands). The data analysis method obtained was tested with the percentage of scores with the help of SPSS version 25.0. Counting from the percentage results starting from the highest percentage value, namely the certainty dimension of (81.7%), the tangible dimension of (80.9%), the reliability dimension of (79.3%), the empathy dimension of (78.6%) ) and the lowest percentage value, namely the responsiveness dimension of (70.5%), the results of this study suggested that the users of Field Work Practices (PKL) services were satisfied with the performance of the Cosmetology students of University of Jakarta.

**Keywords:**

*User Satisfaction, Field Work Practice, Student Performance.*

## Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu bidang jasa di Indonesia yang pada saat ini berkembang dengan baik. Hal ini dapat disadari dengan banyaknya lembaga pendidikan yang bermunculan baik secara nasional maupun internasional. Munculnya lembaga pendidikan tidak hanya di tingkat dasar dan menengah tetapi juga di perguruan tinggi. Pendidikan memiliki peran yang sangat penting untuk pengetahuan bagi pribadi seseorang, perolehan pekerjaan serta kenaikan pangkat dalam suatu organisasi dan masyarakat (Lee et al., 2012). Bersamaan dengan berkembangnya pendidikan tinggi yang cukup signifikan menyebabkan timbulnya persaingan yang cukup ketat dalam memperebutkan target pasar. Dalam lingkungan yang kompetitif, orang memiliki lebih banyak pilihan untuk dipilih. Oleh karena itu, perguruan tinggi diharuskan untuk mulai berinovasi secara efektif dan kreatif untuk bisa mendapatkan dan setidaknya bertahan untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan mahasiswa.

Universitas sebagai lembaga jasa harus memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Layanan akademik seringkali berupa perkuliahan, praktikum, administrasi dan fasilitas yang disediakan oleh universitas untuk melayani kebutuhan mahasiswa. Karena tidak sedikitnya layanan akademik yang wajib diberikan, perlu adanya keterkaitan dengan beberapa unsur yang diupayakan saling memiliki kesepakatan dan mutu yang tinggi. Kualitas adalah situasi yang intens dalam mempengaruhi produk, jasa, manusia, perkembangan dan lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan. Unsur tersebut meliputi dosen, tenaga laboratorium, dan tenaga administrasi. Selain itu, ketersediaan sumber daya lain yang menunjang kegiatan akademik seperti sarana dan prasarana sangat menentukan kualitas layanan akademik yang diberikan. Penelitian sebelumnya tentang kualitas layanan di perguruan tinggi seringkali menekankan pada layanan akademik seperti kualitas guru, sarana prasarana pengajaran, sistem pengajaran, pengukuran dan kontribusi siswa (Seng & Ling, 2013).

Perhatian utama bagi sebuah lembaga pendidikan adalah para siswanya. Kepuasan mahasiswa menunjukkan bagaimana institusi bekerja dan berhasil tidaknya institusi itu sendiri. Selanjutnya, kepuasan siswa berperan penting dalam menentukan kualitas sistem layanan pendidikan, karena semakin tinggi tingkat kepuasan yang dialami siswa, semakin baik kemampuan siswa dalam mengembangkan keterampilan, pengetahuan kursus, dan mentalitasnya mahasiswa yang puas dengan kualitas layanan yang mereka rasakan, kemungkinan besar akan lebih termotivasi, loyal, dan berprestasi di bidang akademik mereka. Loyalitas Mahasiswa didefinisikan sebagai sikap positif mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi melalui word-of-mouth yang positif dengan merekomendasikan institusi tersebut kepada orang lain. Selain itu, loyalitas mahasiswa mempengaruhi lulusan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di perguruan tinggi yang sama. Meningkatkan loyalitas pelanggan sangat penting untuk semua jenis perusahaan termasuk lembaga pendidikan karena akan membantu penghematan biaya dengan mengurangi biaya pemasaran.

Pelaku usaha adalah mereka yang menjual atau menyediakan barang dan jasa dan termasuk dalam lingkup kegiatan usaha. Pelanggan atau pengguna jasa yang selanjutnya akan memungkinkan operasi bisnis jasa untuk beroperasi dengan interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa (pelanggan) adalah tujuan dari penyedia jasa dalam menjalankan kegiatan usaha di bidang jasa. Pelanggan didefinisikan oleh Daryanto dan Setyobudi (2014:49) sebagai orang yang secara teratur membeli dan menggunakan produk, termasuk barang dan jasa. Orang-orang yang secara langsung atau tidak langsung terhubung dengan bisnis dikenal sebagai pelanggan atau pengguna suatu produk. Pengguna dan pelanggan bergantung pada produk daripada pada produk itu sendiri.

Pelanggan adalah pengguna, oleh karena itu penting untuk memuaskan mereka untuk membangun hubungan yang kuat dan tahan lama yang akan menguntungkan kedua belah pihak. Hubungan dengan bisnis dan klien juga ada di dunia akademik, salah satunya di kampus

Universitas Negeri Jakarta. Universitas Negeri Jakarta (UNJ) menawarkan pengajaran di berbagai bidang akademik dan non-akademik. Pendidikan akademik, kejuruan, dan profesi adalah beberapa bentuk pendidikan yang diselenggarakan oleh UNJ. Program sarjana merupakan pendidikan akademik yang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa menjadi intelektual dan ilmuwan yang berbudaya, mampu memasuki dunia kerja dan/atau menciptakan lapangan kerja, serta mampu memajukan karirnya. Jumlah sks yang dibutuhkan untuk program sarjana adalah 144.

Mahasiswa yang berhasil menyelesaikan program ini diberikan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.). Mahasiswa S1 di Universitas Negeri Jakarta diwajibkan menyelesaikan beban studi sebanyak 144 sks dalam berbagai mata kuliah, salah satunya mata kuliah Praktek Kerja Lapangan (PKL) 4 sks. Tujuan kursus ini adalah untuk mempersiapkan siswa untuk tenaga kerja dengan memberi mereka pengalaman dalam industri tata rias. Mata pelajaran utama meliputi pemecahan masalah, meninjau kemajuan berbasis lapangan dalam tata rias, menulis laporan, dan menyajikan laporan PKL. Praktek kerja lapangan dilakukan di institusi bisnis tata rias selama 360 jam untuk mendapatkan pengalaman dunia nyata. Karya dan kinerja mahasiswa akan dinilai sebagai standar kualitas dan efektifitas SDM ketika mereka menerapkan prosedur Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Kualitas produk tentunya menjadi faktor penting untuk menarik perhatian pelanggan karena dapat mendatangkan banyak keuntungan. Menampilkan kualitas produk dalam penempatan produk sangat membantu meningkatkan keinginan pelanggan untuk membeli produk karena pada hakikatnya pembeli menginginkan hasil yang terbaik saat membeli suatu produk. Produk dengan kualitas yang baik tentunya akan menciptakan reputasi perusahaan yang baik, meningkatkan penjualan, bahkan memperluas pasar. Harga, informasi fisik seperti ukuran, warna, dan grafik yang merupakan bagian dari kemasan, kualitas, fungsi, itu sendiri ditonjolkan sebagai faktor yang digunakan untuk menarik pelanggan.

Kualitas produk (*product quality*) adalah sebuah kemampuan yang dimiliki produk ketika sesuai dengan fungsi, daya tahan, akurasi, kemudahan penggunaan produk dan kesesuaian lainnya berdasarkan ketemtuan produk tersebut (Kotler & Armstrong, 2008). Dalam evaluasi untuk memantau kualitas produk, perusahaan perlu memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya agar perusahaan dapat mengetahui apakah produk tersebut menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan, apakah produk tersebut mempunyai kinerja yang baik, apakah produknya mempunyai efektifitas tinggi dan efisien sesuai dengan harapan yang dimiliki pelanggan terhadap produk tersebut. Kualitas produk yang baik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen sesuai targetnya, sehingga hal tersebut dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan seperti pembelian berulang (Sugianto & Sugiharto, 2013). Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Irawan (2020) menyatakan bahwa variabel kualitas produk memberikan dampak besar terhadap ketertarikan konsumen dan minat beli.

Tidak hanya kualitas produk, namun kualitas kinerja pun perlu menjadi perhatian utama. Tentu saja, pemilik atau karyawan yang berpangkat lebih tinggi dalam organisasi memiliki hak yang lebih besar untuk merasakan kepuasan kerja dan kinerja siswa atau karyawan daripada orang lain. Apakah tujuan perusahaan tercapai atau tidak, pemilik atau kepala bisnis bertanggung jawab mengelola organisasi dan individu. Sampai pada kesimpulan bahwa efektivitas organisasi dapat dicapai melalui proses menyelaraskan atau mengintegrasikan tujuan individu dan organisasi. Michael Armstrong (2006), yang menyatakan bahwa manajemen kinerja terkait dengan pendekatan untuk menciptakan visi bersama tentang tujuan dan sasaran organisasi, mendukung karyawan dalam memahaminya, dan mengakui kontribusi mereka.

Pada dasarnya, ini berarti bahwa mahasiswa tata rias yang melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di sanggar tata rias pengantin, stasiun TV, dan perusahaan tata rias selalu diobservasi dan dievaluasi baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, artinya selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapang (PKL), mahasiswa Kosmetologi UNJ berada di bawah pengawasan dosen pembimbing PKL yang telah ditetapkan berdasarkan lokasi PKL,

sedangkan mahasiswa eksternal berada di bawah pengawasan dan evaluasi studio. pemilik serta penanggung jawab PKL di Stasiun Televisi dan Merek Kosmetik.

Penanggung jawab mahasiswa di lapangan senantiasa melakukan evaluasi terhadap mahasiswa tata rias UNJ selama penerapan Praktek Kerja Lapang (PKL) untuk selalu dalam penilaian penanggung jawab mahasiswa dilapangan dari setiap kegiatan maupun tugas yang dilakukan diperusahaan tersebut. Sejumlah faktor yang dievaluasi meliputi kinerja siswa, kepekaan atau kesadaran dalam mengelola pekerjaan, perilaku, kinerja individu dan kelompok, serta output siswa. Asesmen lapangan juga bertujuan untuk mengevaluasi diri dan meningkatkan kualitas mahasiswa tata rias UNJ dalam menyelesaikan mata kuliah PKL di Sanggar Tata Rias Pengantin, Stasiun Televisi, dan Brand Kosmetik. Penilaian ini dilakukan untuk memudahkan pengawasan dan menentukan karya mahasiswa yang akan diinputkan ke dalam nilai mata kuliah PKL. Evaluasi kinerja adalah penilaian terhadap sifat, perilaku, atau prestasi individu sebagai dasar untuk pilihan dan rencana pengembangan staf.

## Metode

Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pada umumnya metode ini sering dipahami sebagai metode yang memanfaatkan angka dalam penelitiannya sesuai dengan pengukuran dan analisis data. Penelitian kuantitatif meliputi pengujian hipotesis yang akan menganalisis adanya hubungan sebab akibat pada variabel yang ditentukan dalam sebuah penelitian. Sugiuno (2015) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah sebuah metode yang mempunyai landasan utama terhadap filsafat positivisme, hal tersebut dapat dilihat pada penelitian-penelitian yang meliputi langkah dengan mencari populasi atau sampel tertentu, melakukan pengumpulan data yang akan digunakan, langkah selanjutnya adalah menganalisis data untuk memenuhi tujuan terhadap pengujian hipotesis.

Penelitian yang dilaksanakan termasuk kedalam jenis penelitian kuantitatif berdasarkan dengan cara yang dipergunakan. Menurut Creswell (2018) penelitian kuantitatif adalah bentuk penelitian yang memanfaatkan penggunaan metode statistik untuk mengukur pengaruh diantara dua variabel atau bahkan lebih. Jenis sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung ke penghimpun data. Data dikumpulkan secara mandiri dan disusun dengan sumber utama penulis/objek penelitian yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data dipahami sebagai suatu aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan data-data yang relevan dan diperlukan dalam sebuah penelitian. Pertama, melalui kuesioner yang merupakan suatu aktivitas penyebaran pertanyaan penelitian terhadap subjek atau objek yang akan diteliti. Peneliti telah menyiapkan berbagai macam pertanyaan yang relevan dengan data yang akan digunakan. Teknik kuesioner dalam penelitian ini berdasarkan terhadap Skala Likert. Skala Likert tidak mengacu pada permintaan tunggal yang dapat dinilai pada skala dari satu hasil "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Sebaliknya, skala Likert mengacu pada satu set petunjuk terkait atau "item" yang skor individunya dapat dijumlahkan untuk mencapai skor gabungan yang mengukur sikap peserta terhadap topik tertentu yang relevan. "Format tanggapan" adalah istilah yang lebih tepat ketika menggambarkan opsi mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Perbedaan ini penting karena alasan berikut. Pertama, tingkat kesalahan pengukuran yang tinggi muncul ketika seorang peserta diminta untuk menanggapi hanya satu perintah; namun, ketika diminta untuk menanggapi beberapa petunjuk, kesalahan pengukuran ini cenderung rata-rata. Kedua, satu item seringkali hanya membahas satu aspek atau dimensi dari sikap tertentu, sedangkan beberapa item dapat melaporkan gambaran yang lebih lengkap. Oleh karena itu, penting untuk membedakan apakah ada beberapa item dalam skala atau hanya beberapa opsi dalam format respons yang menekankan pentingnya perbedaan ini dengan menyatakan bahwa arti dari istilah skala "sangat penting untuk secara akurat memahami skala

Likert (dan skala lain dan prinsip-prinsip psikometrik juga) yang berfungsi sebagai landasan dan konseptual, teoretis dan dasar empiris untuk membahas dan mendiskusikan sejumlah kesalahpahaman utama, legenda urban, dan mitos penelitian.” (Mariah, et al., 2020).

Sekelompok orang dari suatu kelompok, suatu peristiwa, atau apa pun yang harus diselidiki semuanya dapat dianggap sebagai bagian dari populasi jika mereka memiliki kriteria tertentu (Handayani, 2020). Seluruh staf dan penanggung jawab mahasiswa PKL Pendidikan Tata Rias tahun 2016 di setiap studio, stasiun televisi, dan perusahaan kosmetik yang bekerja sama dengan program studi Pendidikan Tata Rias UNJ diikutsertakan dalam populasi penelitian yang dihitung sebanyak 35 orang. Pemilihan responden untuk penelitian ini didasarkan pada gagasan bahwa mereka dapat diakses dan tidak tersebar secara geografis. Sampel hanya merupakan sebagian kecil dari populasi. Sampling non-probabilitas dengan metodologi total sampling digunakan sebagai strategi sampel dalam penyelidikan ini.

Menurut Sugiyono (2019), penelitian yang bertujuan untuk menarik generalisasi dengan kekurangan yang sangat kecil dapat menggunakan teknik total sampling jika populasinya kecil yaitu kurang dari 100 orang. Karena ukuran populasi untuk penelitian ini agak kecil, peneliti mengadopsi strategi total sampling di mana seluruh populasi yang ada, atau 35 individu, semuanya digunakan sebagai sampel. Instrumen berupa kuesioner dengan memanfaatkan aplikasi *Google Form* digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Itu didasarkan pada sumber data primer, di mana informasi diterima langsung dari responden melalui aplikasi perpesanan WhatsApp.

Data primer merupakan sumber informasi utama yang membantu penelitian ini. Dengan menyebarkan kuesioner, dikumpulkan data primer yang dianalisis untuk penelitian ini. Sumber data utama untuk penelitian ini adalah seperangkat kuesioner yang diberikan terhadap responden yang akan mengisi dengan keketentuan harus sesuai dengan kriteria penelitian. Peneliti dapat menggunakan hasil kuesioner yang diisi oleh responden untuk mengumpulkan data yang tepat dan relevan terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Survei adalah instrumen yang digunakan dalam upaya mengumpulkan data penelitian, dalam penelitian ini survei yang digunakan memiliki bentuk kuesioner. Kuesioner adalah rangkaian dan upaya yang dilakukan dalam pengumpulan data yang mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini berisi data yang menggambarkan tanggapan dan memberikan contoh preferensi responden. Jenis survei yang membantu penelitian merupakan bagian dari kuesioner tertutup, yaitu survei yang menawarkan berbagai pilihan jawaban kepada responden. Hanya jawaban yang paling mendukung sudut pandang responden yang perlu dipilih. Kuesioner dibagikan secara online menggunakan *Google Form*.

Responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan sesuai dengan ketentuan kuesioner sampai selesai, kemudian responden diinstruksikan untuk menyerahkan kuesioner yang telah diisi. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hasil analisis diharapkan dapat membantu dalam penelitian yang sedang dilakukan mengenai preferensi konsumen. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif. Menggambarkan data yang dikumpulkan dan menganalisis data tersebut adalah definisi dari Teknik Analisis Deskriptif (Priyatno, 2014). Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan distribusi variabel independen dan dependen. Data yang didapatkan berasal dari kuesioner kemudian dihitung dan dianalisis dengan karakteristik deskripsi. Pengukuran dalam kuesioner dengan menggunakan indikator konstruk disebut uji reliabilitas (Ghozali, 2016). Reliabel atau dapat dipercaya pada kuesioner dinilai dari kekonsistenan jawaban responden dari waktu ke waktu lain. Metode yang dipergunakan dalam menghitung reliabilitas instrumen yaitu metode Cronbach's Alpha. Hasil form kuesioner dikatakan dapat dipercaya bila hasil pengukurannya  $> 0,6$ . Analisis deskriptif memberi gambaran mengenai data yang dimiliki oleh peneliti (Simamora, 2005). Penelitian ini mengolah data dengan melakukan analisis deskriptif berdasarkan jawaban pada preferensi responden terhadap pertanyaan kuesioner. Skor dari jawaban kuesioner memakai skala likert. Skala Likert yang digunakan merupakan skala Likert 5 poin untuk memberi bobot jawaban kuesioner.

## Hasil dan Pembahasan

Uji coba validitas responden yang berjumlah 40 pernyataan diuji kepada 35 orang responden. Hasil uji validitas kepuasan pengguna jasa PKL diperhitungkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  korelasi pearson product moment sebesar 0,334 ( $df=n-2= 35-2 = 33$  dan alpha 5%). Untuk item mengenai variabel Kepuasan Pengguna Jasa PKL Terhadap Kinerja Mahasiswa Pendidikan Tata Rias dengan 40 item pernyataan yang terdiri dari 5 Indikator yaitu Berwujud, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati dan Kepastian dan dapat dilihat bahwa nilai koefisien validitas ( $r_{\text{hitung}}$ ) di antara -0,141 – 0,827. Terdapat 6 item memiliki  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka dikategorikan tidak valid. Sedangkan 34 item memiliki  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka dikategorikan valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Aspek	No. Item	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Kepuasan Pengguna Jasa PKL Terhadap Kinerja Mahasiswa Pendidikan Tata Rias	Berwujud	1	0,201	0,334	Tidak
		2	0,141	0,334	Tidak
		3	0,635	0,334	Valid
		4	0,612	0,334	Valid
		5	0,514	0,334	Valid
		6	0,548	0,334	Valid
		15	0,440	0,334	Valid
		18	0,539	0,334	Valid
	31	0,568	0,334	Valid	
	Kehandalan	7	0,461	0,334	Valid
		8	0,450	0,334	Valid
		9	0,622	0,334	Valid
		12	0,762	0,334	Valid
		13	0,739	0,334	Valid
		28	0,427	0,334	Valid
	Daya Tanggap	32	0,638	0,334	Valid
		11	0,367	0,334	Valid
		14	0,318	0,334	Tidak
		19	0,276	0,334	Tidak
		22	0,738	0,334	Valid
		27	0,827	0,334	Valid
		29	0,123	0,334	Tidak
	Empati	30	0,811	0,334	Valid
		37	0,621	0,334	Valid
		16	0,758	0,334	Valid
		21	0,408	0,334	Valid
		33	0,413	0,334	Valid
		35	0,721	0,334	Valid
	Kepastian	39	0,559	0,334	Valid
		40	0,286	0,334	Tidak
		10	0,476	0,334	Valid
		17	0,414	0,334	Valid
		20	0,402	0,334	Valid
		23	0,636	0,334	Valid
		24	0,723	0,334	Valid
		25	0,655	0,334	Valid
	26	0,521	0,334	Valid	
	34	0,462	0,334	Valid	
	36	0,659	0,334	Valid	

Variabel	Aspek	No. Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
		38	0,799	0,334	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Melalui SPSS 25.0

Dengan demikian, dapat dikatakan 34 item untuk mengukur variabel Kepuasan Pengguna Jasa PKL Terhadap Kinerja Mahasiswa Pendidikan Tata Rias valid yaitu di nomor 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut sedangkan 6 item yang tidak valid pada nomor nomor 1, 2, 14, 19, 29, 40 dieliminasi dalam penelitian.

### Hasil Uji Reabilitas

Nilai koefisien reliabilitas aspek berwujud sebesar 0,878 di atas standar yang ditetapkan yaitu 0,6. Nilai koefisien reliabilitas tersebut menunjukkan kuesioner reliabel/ mempunyai keandalan yang baik dalam mengukur aspek Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Kepastian. Dengan demikian, kuesioner variabel Kepuasan Pengguna Jasa PKL Terhadap Kinerja Mahasiswa Pendidikan Tata Rias yang terdiri dari aspek Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Kepastian, sudah layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Titik Kritis	Keterangan
Kepuasan Pengguna Jasa PKL Terhadap Kinerja Mahasiswa Pendidikan Tata Rias	0,878	0,6	Reliabel

Sumber: hasil olahan data SPSS 25

Tabel 4.3 Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.878	40

Sumber: hasil olahan data SPSS 25

### Hasil Analisis Data Deskriptif

Teknik yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian melalui kuesioner yang pada masing-masing pernyataannya disertai dengan lima alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden. Kriteria penilaian pada setiap pernyataan didasarkan pada presentase dengan langkah-langkah berikut ini:

1. Nilai kumulatif adalah jumlah dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 35 responden.
2. Presentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikali 100%.
3. Jumlah responden adalah 35 orang dengan skala terbesar adalah 5 dan skala terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh:
  - a. Jumlah kumulatif terbesar  $35 \times 5 = 175$
  - b. Jumlah kumulatif terkecil  $35 \times 1 = 35$
  - c. Nilai presentase terbesar  $(175 : 175) \times 100\% = 100\%$
  - d. Nilai presentase terkecil  $(35 : 175) \times 100\% = 20\%$
  - e. Nilai rentang  $100\% - 20\% = 80\%$ . Jika nilai rentang dibagi lima skala pengukuran, didapat nilai interval persentase  $(80\% : 5)$  sebesar 16%

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diperoleh kriteria interpretasi skor yang dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi Persentase Skor

Persentase	Kategori persentase
20% - 36%	Sangat Tidak Puas
> 36% - 52%	Tidak Puas
> 52% - 68%	Kurang Puas
> 68% - 84%	Puas
> 84% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Olahan peneliti (2023)

Tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna jasa PKL pada kinerja mahasiswa PKL pendidikan tata rias yang terdiri dari 5 dimensi yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati dan kepastian. Keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner adalah 34 item pernyataan yang valid dimana awalnya terdapat 40 item pernyataan namun 6 item pernyataan tidak valid (terlampir). Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna jasa PKL pada kinerja mahasiswa PKL pendidikan tata rias berdasarkan dimensi-dimensinya.

### Pendapat Responden Berdasarkan 5 dimensi

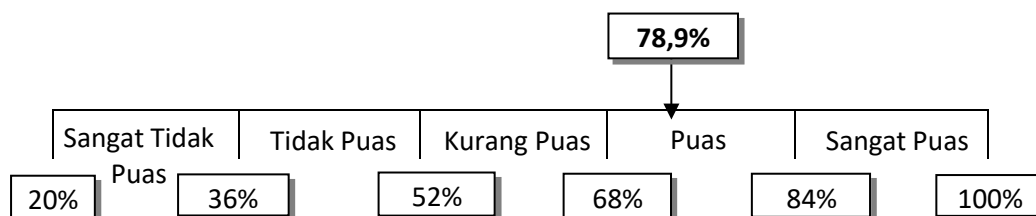
Tabel 4.8 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna Jasa PKL Pada Kinerja Mahasiswa PKL Pendidikan Tata Rias

No.	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Berwujud	991	1225	80,9%	Puas
2	Kehandalan	972	1225	79,3%	Puas
3	Daya Tanggap	617	875	70,5%	Puas
4	Empati	688	875	78,6%	Puas
5	Kepastian	1429	1750	81,7%	Puas
<b>Total</b>		<b>4697</b>	<b>5950</b>	<b>78,9%</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Hasil olah data kuesioner (2023)

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan, gambaran kepuasan pengguna jasa PKL pada kinerja mahasiswa PKL pendidikan tata rias mendapatkan persentase sebesar 78,9%. Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh persentase sebesar 78,9% berada pada rentang antara > 68% sampai 84% dan dikategorikan puas. Dengan demikian diketahui bahwa pengguna jasa PKL merasa puas pada kinerja mahasiswa PKL pendidikan tata rias. Dimensi tertinggi adalah kepastian sebesar 81,7% sedangkan dimensi terendah adalah daya tanggap sebesar 70,5%.

Nilai persentase sebesar 78,9% jika dipetakan kedalam gambar garis kontinum, maka nilai persentase tersebut akan tampak seperti berikut:



Gambar 4.11 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Jasa PKL Pada Kinerja Mahasiswa PKL Pendidikan Tata Rias

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data yang diperoleh pada variabel kepuasan pengguna jasa PKL, dapat disimpulkan bahwa kategori dimensi kepastian memiliki nilai persen yaitu sebesar 80,9% kategori mahasiswa program studi pendidikan tata rias Angkatan 2016 untuk periode pelaksanaan PKL 2019. Pada rentang antara >84% sampai dengan 100%, diperoleh nilai persentase total >68% sampai 84% sebesar 80,9% dan tergolong konsumen layanan PKL puas dengan kinerjanya mahasiswa pendidikan tata rias. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat di mana fitur utama pelayanan berfungsi, dapat dinyatakan bahwa konsumen puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Performa ini dapat digambarkan memiliki tampilan pelayanan nyata dan ditentukan berdasarkan fitur operasi utama yang dimiliki oleh pelayanan yang diberikan. Jika Pelayanan memiliki fungsi dan bekerja dengan baik maka sesuai dengan claim dan harapan konsumen dapat dinyatakan memiliki kinerja yang baik. Indikator kualitas pelayanan ini dapat berbeda-beda tergantung dari nilai fungsional yang diberikan oleh perusahaan untuk setiap pelayanan. Hasil penelitian ini berdampak pada banyak pihak. Mahasiswa dapat mengambil manfaat dari penelitian ini dengan menggunakannya sebagai sumber untuk evaluasi diri kinerja yang dinilai kurang oleh pengawas PKL di lapangan, serta untuk informasi, pengetahuan, dan motivasi untuk terus belajar dan menyerap informasi di lapangan. lapangan/dunia kerja. Dari sisi prodi pendidikan tata rias, penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk menciptakan dan menilai seberapa relevan dan berharganya teori yang ditawarkan kepada mahasiswa dalam mewujudkan program mata kuliah PKL secara nyata.

## References

### Jurnal:

- Analia Lumban Gaol, K. H. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 127-132.
- Annanda Hari Prasetyana, K. I. (2018). PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KEPEMIMPINAN. *Jurnal Agrowisata*, 1-8.
- Bokti, N. L. (2010). Tekanan kerja, motivasi dan kepuasan kerja tentera laut armada tentera. *Jurnal Kemanusiaan*, 47-62.
- Dwi Aliyyah Apriyani, S. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2-6.
- F.S.Maramis., J. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP. *Jurnal EMBA*, 1661-1667.
- Irawan, D & Japariato, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran: Universitas Kristen Petra Surabaya*, 1(2), 2.
- Irawan, M. R. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pt. Satria Nusantara Jaya. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 140-156. dx.doi:10.30737/ekonika.v5i2.1097
- Faricha Maulidya, d. (2010). Periodesasi Perkembangan Dewasa . *Jurnal Terbuka Universitas Muhammadiyah Sidoarjo* , 2-10.
- Lee, Y. J. J., Tai, D. W., & Wang, R. (2012). An investigation of evaluative criteria for uncertainty reduction in overseas learning. *International Journal of Technology and Engineering Education*, 9(1), 1-10.
- Ramadhansyah. (2016). Stasiun Televisi Swasta Di Pontianak. *Jurnal online mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, 151-158.

- Seng, E. L. K., & Ling, T. P. (2013). A statistical analysis of education service quality dimensions on business school students' satisfaction. *International Education Studies*, 6(8), 136-146.
- Srivastava, R. K. (2016). Promoting Brands through Product Placement in Successful and Unsuccessful Films in Emerging Markets. *Journal of Promotion Management*, 22(3), 281– 300.
- Sugianto., J & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-15.
- Sugianto., J & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-10
- Sundalagi, M., et.al. (2014). Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, dan Potongan Harga Terhadap Minat Beli KONsumen Pada Pizza Hut Manado. *Jurnal EMBA Vol.2(1)*, 313-324,
- Wijaya, Vincentius Andhika. (2020). Analisis Kesalahan Tata Kelola Rupbasan. *Literacy: Jurnal Ilmiah Sosial*, 2(2), 88–100.

**Buku Teks:**

- Kotler, P., & Armstrong, Gary. (2008). *Principle of Marketing, Global Edition, 14th Edition*. USA: Pearson Education Limited.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juli Ismanto, S. M. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: UNPAM PRESS.
- Priansa, D. J. (2019). *Pengembangan dan Pelatihan SDM Perusahaan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M. A. (2011). *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Prof. DR. Sondang P. Siagian, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prof. J. Supranto, M. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (cetakan pertama)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prof. J. Supranto, M. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suryadi, Edi., Dermawan, D., & Mulyadi, A., (2019). *Metode Penelitian Komunikasi (dengan Pendekatan Kuantitatif)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Taufan, Mohammad. (2019). *McDonald's Sebagai Aktor Pembentuk Fast Food Branding Ala Amerika Di Indonesia*. Jember.

**Buku/Publikasi Terbitan Lembaga/Badan/Organisasi:**

- Buku Pedoman Akademik 2016/2017 Fakultas Teknik. (2016). Jakarta: Universitas Negeri Jakarta