

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

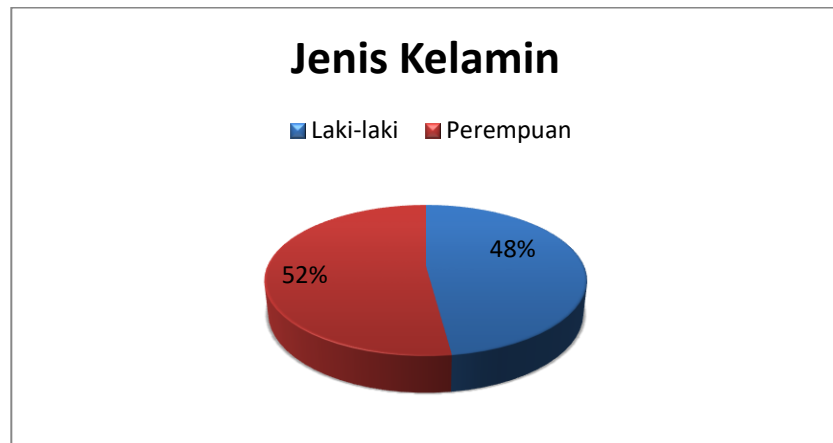
#### **3.6 Deskripsi Data**

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan Microsoft excel dan SPSS versi 21.00. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kausal, dimana hubungan kausal itu merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen) dan variabel moderating. Penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data berupa kuesioner, maka dari itu instrumennya berupa kuesioner.

#### **4.1.1 Deskripsi Responden**

Karakteristik responden pada bagian ini peneliti membahas mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan jumlah anggota keluarga. Data tersebut diambil dari masing-masing responden, pengambilan data responden dengan menggunakan teknik *Sample Random Sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dengan memberi kesempatan yang sama untuk dipilih bagi setiap individu atau unit dalam keseluruhan populasi. Sebelum melakukan tahap analisis data terlebih dahulu penulis akan memberikan penjelasan mengenai keterangan-keterangan responden dalam penelitian ini.

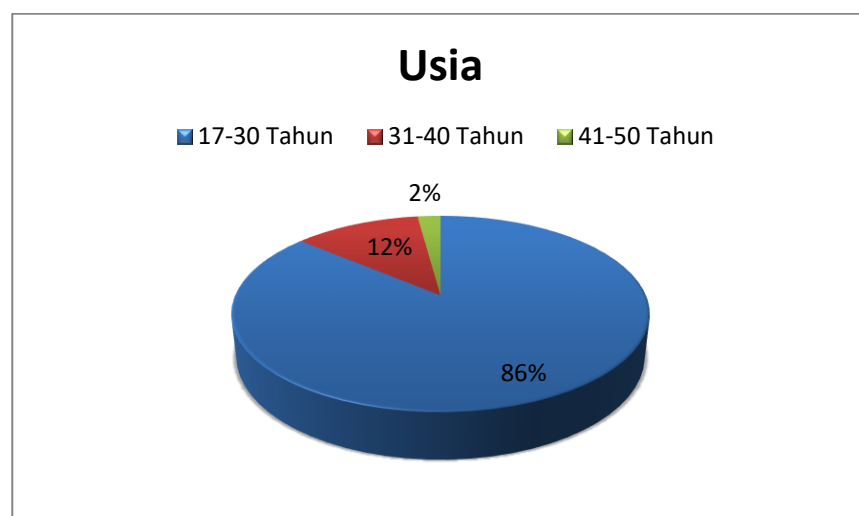
Responden yang dicakup pada penelitian ini adalah peserta pelatihan berbasis kompetensi di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung berjumlah 94 orang atau responden. Untuk mengetahui gambaran umum responden, maka berikut ini akan disajikan karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, usia, pendidikan pekerjaan, dan juga jumlah pendapatan.



**Gambar 4.1**

**Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

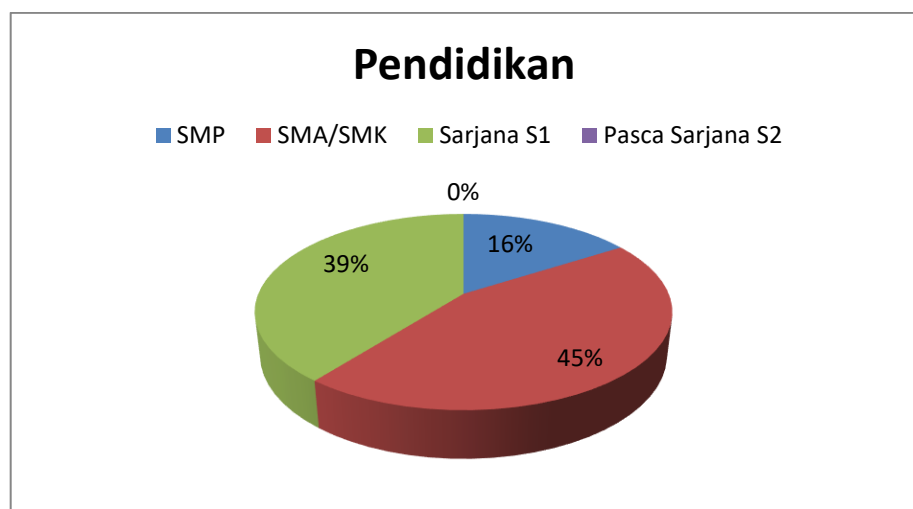
Berdasarkan keterangan dari gambar diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang atau 48%, sedangkan responden perempuan berjumlah 49 orang atau 52%. Dalam hal ini terlihat bahwa peserta pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung diminati oleh laki-laki maupun perempuan, bahkan terlebih pada perempuan. Jadi, penelitian ini berjumlah 94 responden yang seluruhnya adalah alumni Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.



**Gambar 4.2**

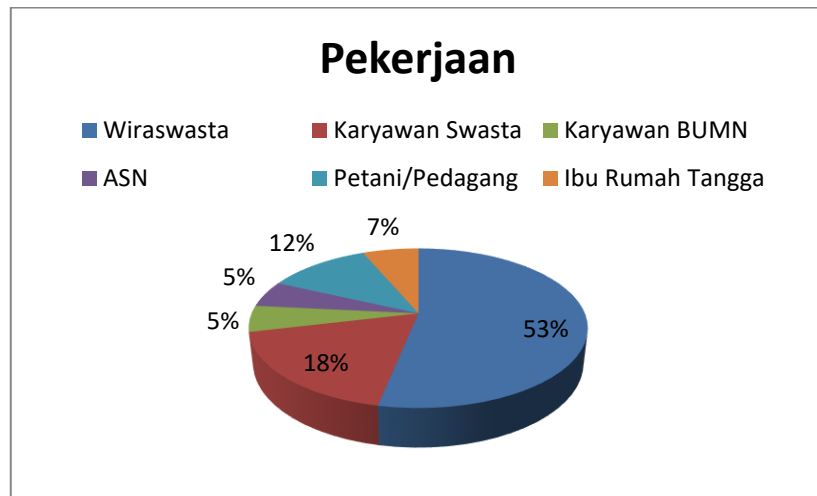
**Grafik Usia Responden**

Dilihat dari usia menunjukkan bahwa responden di dominasi oleh usia 17-30 tahun yaitu sebesar 86% atau sebanyak 81 orang, 31-40 tahun yaitu sebesar 12% atau sebanyak 11 orang, sedangkan usia 41-50 hanya terdapat 2% atau sebanyak 2 orang. Nampak bahwa usia responden yang mengikuti pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung rata-rata dari umur 17 sampai dengan 30 tahun.



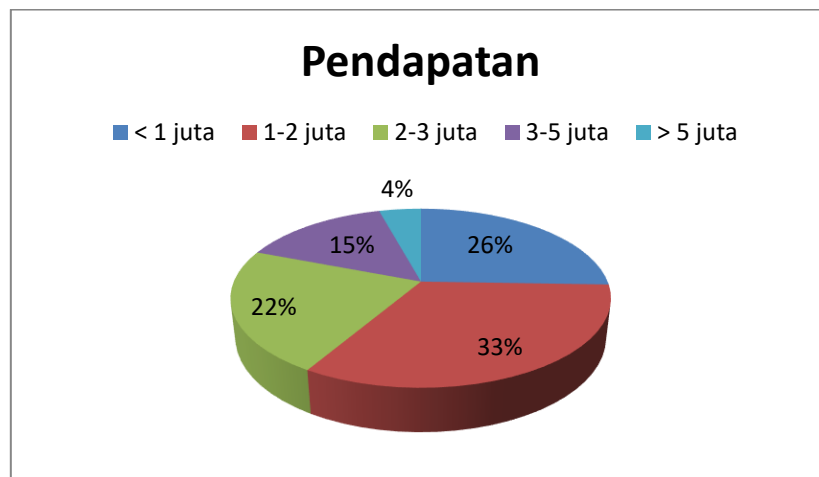
**Gambar 4.3**  
**Grafik Pendidikan Responden**

Dilihat dari pendidikan menunjukkan bahwa responden di dominasi oleh responden dengan pendidikan SMA/SMK dan Sarjana S1 yaitu pendidikan SMA/SMK sebesar 45% atau sebanyak 42 orang sedangkan Sarjana S1 sebesar 39% atau sebanyak 37 orang.



**Gambar 4.4**  
**Grafik Pekerjaan Responden**

Dari grafik di atas terlihat bahwa pekerjaan responden di dominasi oleh wiraswasta yaitu sebesar 53% atau sebanyak 50 orang.



**Gambar 4.5**  
**Grafik Pendapatan Responden**

Pendapatan responden dengan jumlah 1-2 juta sebesar 33% atau 31 orang, < 1 juta sebesar 26% atau sebanyak 24 orang dan

jumlah pendapatan 2-3 juta sebesar 22% atau sebanyak 21 orang responden.

### 3.7 Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis

#### 3.7.2 Hasil Penelitian

Penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t dan Uji F untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti. Jawaban dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, yang meliputi variabel kualitas pelayanan terdiri dari 18 pertanyaan, variabel efektivitas peran terdiri dari 12 pertanyaan, variabel kualitas tenaga kerja terdiri dari 7 pertanyaan dan variabel kepuasan konsumen terdiri dari 6 pertanyaan. Sehingga keseluruhan berjumlah 43 pertanyaan.

##### a. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

###### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner atau skala yang diukur. Untuk menentukan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan jumlah  $N = 94$ . Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu dengan program SPSS vers 21, adapun hasil outputnya dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 4.1**

**Hasil Uji Validitas**

| Variabel                               | Item<br>Pertanyaan | $r$ hitung | $r$ tabel | Keterangan |
|--|--------------------|------------|-----------|------------|
| <b>Kualitas<br/>Pelayanan<br/>(X1)</b> | X <sub>1.1</sub>   | 0,243      | 0,200     | Valid      |
|  | X <sub>1.2</sub>   | 0,295      | 0,200     | Valid      |
|  | X <sub>1.3</sub>   | 0,677      | 0,200     | Valid      |

|  |                   |       |       |       |
|--|-------------------|-------|-------|-------|
|  | X <sub>1.4</sub>  | 0,622 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.5</sub>  | 0,767 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.6</sub>  | 0,614 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.7</sub>  | 0,651 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.8</sub>  | 0,562 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.9</sub>  | 0,711 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.10</sub> | 0,677 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.11</sub> | 0,622 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.12</sub> | 0,752 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.13</sub> | 0,614 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.14</sub> | 0,651 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.15</sub> | 0,604 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.16</sub> | 0,651 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.17</sub> | 0,562 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>1.18</sub> | 0,693 | 0,200 | Valid |
| <b>Efektivitas Peran (X<sub>2</sub>)</b>     | X <sub>2.1</sub>  | 0,402 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.2</sub>  | 0,679 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.3</sub>  | 0,314 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.4</sub>  | 0,650 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.5</sub>  | 0,516 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.6</sub>  | 0,655 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.7</sub>  | 0,600 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.8</sub>  | 0,516 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.9</sub>  | 0,627 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.10</sub> | 0,622 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.11</sub> | 0,511 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>2.12</sub> | 0,703 | 0,200 | Valid |
| <b>Kualitas Tenaga Kerja (X<sub>3</sub>)</b> | X <sub>3.1</sub>  | 0,818 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>3.2</sub>  | 0,902 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>3.3</sub>  | 0,881 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>3.4</sub>  | 0,824 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>3.5</sub>  | 0,807 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>3.6</sub>  | 0,699 | 0,200 | Valid |
|  | X <sub>3.7</sub>  | 0,845 | 0,200 | Valid |
| <b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>                 | Y.1               | 0,680 | 0,200 | Valid |
|  | Y.2               | 0,680 | 0,200 | Valid |
|  | Y.3               | 0,429 | 0,200 | Valid |
|  | Y.4               | 0,447 | 0,200 | Valid |
|  | Y.5               | 0,532 | 0,200 | Valid |
|  | Y.6               | 0,680 | 0,200 | Valid |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dapat dilihat bahwa berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel X1, variabel X2, variabel X3 dan variabel Y dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari hasil r tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

#### b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya diulang. Dalam hal ini uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan kriteria bahwa tingkat alpha hitung lebih besar dari koefisien *Alpha Cronbach's* 0.60 maka data yang diujikan memiliki tingkat realibilitas yang baik. Adapun pengukuran tingkat alpha dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21. Hasil dari uji realibilitas yang digunakan terhadap instrumen penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel              | Alpha Cronbach's | Keterangan |
|-----------------------|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan    | 0.900            | Reliabel   |
| Efektivitas           | 0,807            | Reliabel   |
| Kualitas Tenaga Kerja | 0,939            | Reliabel   |
| Kepuasan Konsumen     | 0,916            | Reliabel   |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Hasil uji reliabilitas dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa semua nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Dan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item pernyataan baik dari variabel dependen, variabel moderating maupun variabel independen adalah reliable atau dapat dipercaya.

Tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji prasyarat yaitu uji normalitas untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya.

## **2. Uji Prasyarat**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Dalam hal ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria bahwa nilai signifikansi  $> 0,05$  dan metode Grafik P-plot dengan melihat titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka variabel yang diujikan terdistribusi normal. Adapun pengukurannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21. Hasil dari perhitungannya dapat dilihat pada tabel hasil *output* SPSS 21 berikut ini :



**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas**

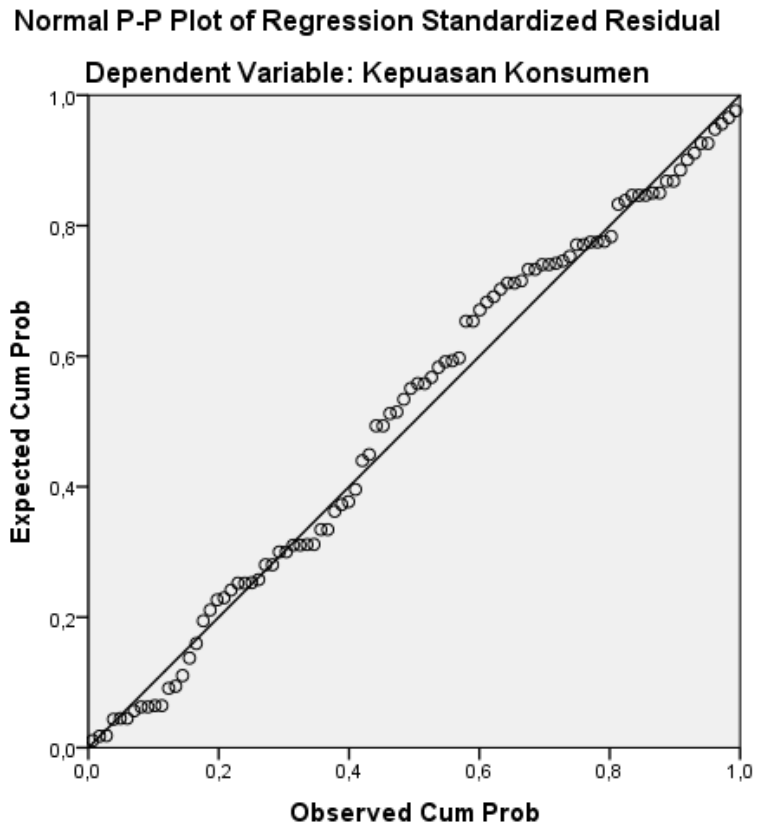
|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 94                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1,88119777              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,082                    |
|                                  | Positive       | ,056                    |
|                                  | Negative       | -,082                   |
| Test Statistic                   |                | ,082                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,145 <sup>c</sup>       |

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai signifikan pada unstandardized residual 1 sebesar 0,148 dan pada unstandardized residual 2 sebesar 0,200 yang artinya masing masing dresidual > dari 0,05 Maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Sehingga hasil analisis ini dapat lanjut ke analisis regresi.

Selain dari hasil diatas uji normalitas dapat dilihat dari grafik uji Pplot dan histogram berikut ini :

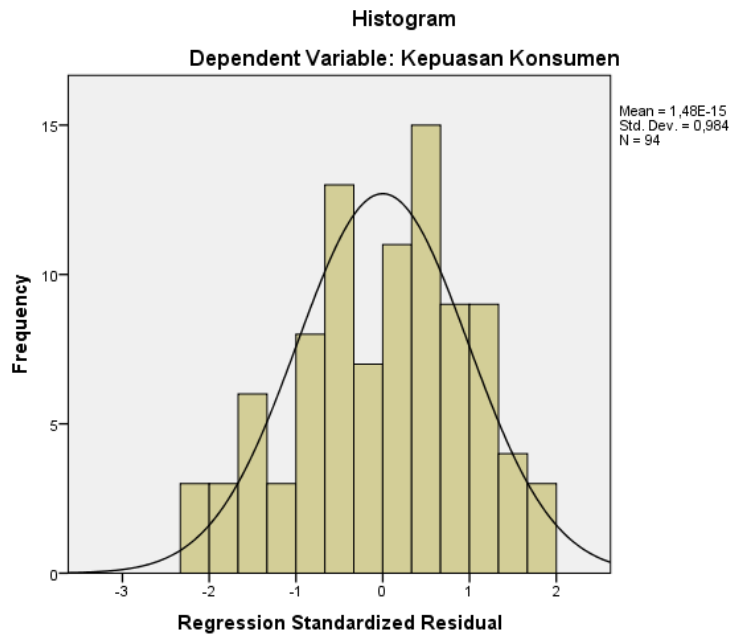


**Gambar 4.6**

**Grafik P-plot Uji Normalitas**

Dari hasil uji normalitas dengan cara Pplot di atas dapat diketahui bahwa dari 2 gambar di atas, titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residual pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal.

Uji Normalitas dapat diketahui juga dari histogram berikut ini :



**Gambar 4.7**

**Histogram Uji Normalitas**

Dari hasil uji normalitas dengan melihat grafik diagram di atas dapat diketahui bahwa dari 2 gambar di atas sama-sama memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya adalah data terdistribusi secara normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat terdapat gangguan atau tidak terhadap data dimana multikolinearitas terjadi apabila ada korelasi antar variabe independen. Cara mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dengan melihat nilai (VIF) dan tolerance dengan ketentuan jika nilai  $VIF < 10$  dan  $tolerance > 0,1$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

|       |                       | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |                         |       |
|-------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
| Model |                       | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)            | 19,716                      | 1,810      |                           | 10,891 | ,000 |                         |       |
|       | Kualitas Pelayanan    | -,248                       | ,032       | -,613                     | -7,786 | ,000 | ,619                    | 1,617 |
|       | Efektivitas           | ,092                        | ,042       | ,148                      | 2,210  | ,030 | ,856                    | 1,168 |
|       | Kualitas Tenaga Kerja | ,553                        | ,042       | ,961                      | 13,017 | ,000 | ,705                    | 1,419 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan hasil olah data uji multikolinearitas di atas dapat dijelaskan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara masing-masing variabel independen. Hasil perhitungan nilai *tolerance* lebih dari dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Hasil perhitungan *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel inependen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10.

### c. Uji Heteroskedasitas

Heteroskedasitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Dan terdapat beberapa metode yang digunakan untuk uji heteroskedasitas yang sering digunakan.

Uji Spearman's Rho ini untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedasitas dengan melakukan analisis korelasi spearman's antara residual dengan masing-masing variabel. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedasitas. Hasil uji heteroskedasitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Heteroskedasitas Dengan Uji Spearman's Rho**

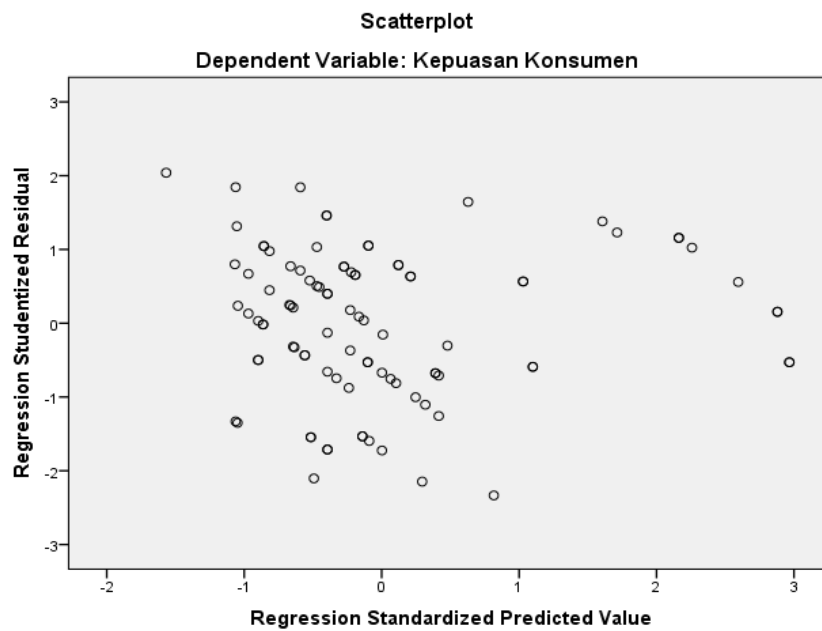
|                |                          |                         | Correlations       |             |                       |                          |
|----------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|-------------|-----------------------|--------------------------|
|                |                          |                         | Kualitas Pelayanan | Efektivitas | Kualitas Tenaga Kerja | Unstandar dized Residual |
| Spearman's rho | Kualitas Pelayanan       | Correlation Coefficient | 1,000              | ,468**      | ,532**                | ,100                     |
|                |                          | Sig. (2-tailed)         | .                  | ,000        | ,000                  | ,336                     |
|                |                          | N                       | 94                 | 94          | 94                    | 94                       |
|                | Efektivitas              | Correlation Coefficient | ,468**             | 1,000       | ,137                  | ,076                     |
|                |                          | Sig. (2-tailed)         | ,000               | .           | ,189                  | ,468                     |
|                |                          | N                       | 94                 | 94          | 94                    | 94                       |
|                | Kualitas Tenaga Kerja    | Correlation Coefficient | ,532**             | ,137        | 1,000                 | -,034                    |
|                |                          | Sig. (2-tailed)         | ,000               | ,189        | .                     | ,745                     |
|                |                          | N                       | 94                 | 94          | 94                    | 94                       |
|                | Unstandar dized Residual | Correlation Coefficient | ,100               | ,076        | -,034                 | 1,000                    |
|                |                          | Sig. (2-tailed)         | ,336               | ,468        | ,745                  | .                        |
|                |                          | N                       | 94                 | 94          | 94                    | 94                       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dari output di atas dapat diketahui bahwa korelasi kualitas pelayanan dengan unstandardized residual nilai signifikansi sebesar 0,336, efektivitas dengan unstandardized residual nilai signifikansi

sebesar 0,468 dan kualitas tenaga kerja dengan unstandardized residual nilai signifikansi sebesar 0,745. Maka karena signifikansi semuanya lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedasitas.



**Gambar 4.8**

### Hasil Uji Heteroskedasitas Dengan Metode Grafik

Uji heteroskedasitas dengan metode grafik yaitu dengan melihat pola titik pada scatterplot regresi, jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Maka dari gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedasitas.

### 3. Hasil Uji Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Korelasi Determinasi (R)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model yang digunakan untuk mengetahui apakah

hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen pada persamaan pertama dan persamaan kedua adalah kuat, sedang atau lemah. Hubungan antar variabel independen dan moderasi terhadap variabel dependen tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | ,809 <sup>a</sup> | ,654     | ,643              | 1,912                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Tenaga Kerja, Efektivitas, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel Model Summary persamaan pertama di atas diperoleh hasil: Nilai kekuatan hubungan (R) antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), dan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 0,654 (65,4%). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), dan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah cukup kuat.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | ,839 <sup>a</sup> | ,704     | ,687              | 1,790                      |

a. Predictors: (Constant), Efektivitas\*Kualitas Tenaga Kerja, Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Kerja, Kualitas Pelayanan\*Kualitas Tenaga Kerja

Sedangkan pada persamaan kedua Nilai kekuatan hubungan (R) antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ) dan interaksi antara Kualitas Pelayanan dengan Kualitas

Tenaga Kerja ( $X_1X_3$ ) dan Efektivitas dengan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_2X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 0,704 (70,4%). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ), dan interaksi Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_1X_3$ ) dan Efektivitas dengan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_2X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah cukup kuat.

#### **b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah koefisien yang memperlihatkan besarnya variasi yang ditimbulkan oleh variabel bebas (predictor) atau besarnya kontribusi (pengaruh) yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen yang dinyatakan dengan persentase.

Pada tabel persamaan pertama di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), dan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 0,654 (65,4%), artinya bahwa besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), dan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 65,4% dan sisanya 34,6% ( $100\% - 65,4\% = 34,6\%$ ) berasal dari variabel atau faktor-faktor lain diluar persamaan pertama.

Sedangkan pada persamaan kedua nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ) dan interaksi antara Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_1X_3$ ) dan Efektivitas dengan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_2X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 0,704 (70,4%), artinya bahwa besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Efektivitas ( $X_2$ ), Kualitas Tenaga Kerja ( $X_3$ ) dan interaksi antara Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_1X_3$ ) dan Efektivitas dengan Kualitas Tenaga Kerja ( $X_2X_3$ ) terhadap Kepuasan



Konsumen (Y) adalah sebesar 70,4% dan sisanya 29,6% ( $100\% - 70,4\% = 29,6\%$ ) berasal dari variabel atau faktor-faktor lain diluar persamaan kedua.

### c. Hasil Uji t

Uji t-test ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Dimana t-tabel dihitung dengan rumus  $df = n - k$ , k adalah jumlah variabel independen. Uji t dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji t Persamaan 1**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)              | 19,716                      | 1,810      |                           | 10,891 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan        | ,248                        | ,032       | ,613                      | 7,786  | ,000 |
| Efektivitas               | ,092                        | ,042       | ,148                      | 2,210  | ,030 |
| Kualitas Tenaga Kerja     | ,553                        | ,042       | ,961                      | 13,017 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel Uji t (tabel *Coefficients*) dari persamaan pertama di atas menunjukkan bahwa :

1. Nilai t-hitung kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar  $7,786 >$  nilai t-tabel  $1,66$  ( $n - k = 94 - 3 = 91$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung kualitas pelayanan ( $X_1$ )  $7,786 >$  nilai t-tabel  $= 1,66$  dan nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan

- ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Nilai t-hitung efektivitas ( $X_2$ ) adalah sebesar  $2,210 >$  nilai t-tabel  $1,66$  ( $n-k = 94-3=91$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,030 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung efektivitas ( $X_2$ )  $2,210 >$  nilai t-tabel  $= 1,66$  dan nilai signifikan  $0,030 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa efektivitas ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y)
  3. Nilai t-hitung kualitas tenaga kerja ( $X_3$ ) adalah sebesar  $13,017 >$  nilai t-tabel  $1,66$  ( $n-k = 94-3=91$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung kualitas tenaga kerja ( $X_3$ )  $13,017 >$  nilai t-tabel  $= 1,98$  dan nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas tenaga kerja ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y).

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji t Persamaan 2**

| Model |  | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|       |  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                               | 41,656                      | 6,604      |                           | 6,308 | ,000 |
|       | Kualitas Pelayanan                       | ,632                        | ,113       | 1,563                     | 5,598 | ,000 |
|       | Efektivitas                              | ,244                        | ,139       | 1,271                     | 2,316 | ,012 |
|       | Kualitas Tenaga Kerja                    | ,512                        | ,309       | 2,890                     | 1,659 | ,011 |
|       | Kualitas Pelayanan*Kualitas Tenaga Kerja | ,220                        | ,006       | 2,561                     | 3,347 | ,001 |
|       | Efektivitas*Kualitas Tenaga Kerja        | ,341                        | ,008       | 2,047                     | 3,279 | ,037 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel Uji t (tabel *Coefficients*) dari persamaan kedua di atas menunjukkan bahwa :

1. Nilai t-hitung kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar  $5,598 >$  nilai t-tabel  $1,66$  ( $n-k = 94-5=89$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung kualitas pelayanan ( $X_1$ )  $5,598 >$  nilai t-tabel =  $1,66$  dan nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).
2. Nilai t-hitung efektivitas ( $X_2$ ) adalah sebesar  $2,316 >$  nilai t-tabel  $1,66$  ( $n-k = 94-5=89$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,012 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung efektivitas ( $X_2$ )  $2,316 >$  nilai T-tabel =  $1,66$  dan nilai signifikan  $0,012 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa efektivitas ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).
3. Nilai t-hitung kualitas tenaga kerja ( $X_3$ ) adalah sebesar  $1,659 >$  nilai t-tabel  $1,66$  ( $n-k = 94-5=89$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,011 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung kualitas tenaga kerja ( $X_3$ )  $1,659 >$  nilai t-tabel =  $1,66$  dan nilai signifikan  $0,011 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas tenaga kerja ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).
4. Nilai t-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan kualitas tenaga kerja ( $X_1X_3$ ) adalah sebesar  $3,347 >$  nilai t-tabel  $1,66$  ( $n-k = 94-5=89$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,001 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan kualitas tenaga kerja ( $X_1X_3$ )  $3,347 >$  nilai t-tabel  $1,66$  dan nilai signifikan  $0,001 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hal ini berarti bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan kualitas tenaga kerja ( $X_1X_3$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y).

5. Nilai t-hitung interaksi efektivitas dengan kualitas tenaga kerja ( $X_2X_3$ ) adalah sebesar  $3,279 < \text{nilai t-tabel } 1,66$  ( $n-k = 94 - 5 = 89$ ) dan nilai signifikan adalah  $0,037 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung interaksi efektivitas dengan kualitas tenaga kerja ( $X_2X_3$ )  $3,279 < \text{nilai t-tabel } 1,66$  dan nilai signifikan  $0,037 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi efektivitas dengan kualitas tenaga kerja ( $X_2X_3$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y).

**d. Pengujian Dengan Analisis Moderat (*Moderated Regresion Analysis- MRA*)**

**Tabel 4.12**

**Analisis MRA Untuk Mengetahui Variabel Kualitas Tenaga Kerja Memperkuat Atau Memperlemah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

| <b><math>Y = a + b_1x_1</math></b>                  |                         |                 |                          |                                   |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <b>Model</b>  | <b>R</b>                | <b>R Square</b> | <b>Adjusted R Square</b> | <b>Std. Error of the Estimate</b> |
| <b>1</b>  | <b>,481<sup>a</sup></b> | <b>,231</b>     | <b>,223</b>              | <b>2,821</b>                      |
| <b><math>Y = a + b_1x_1 + b_2z + b_3x_1z</math></b> |                         |                 |                          |                                   |
| <b>Model</b>  | <b>R</b>                | <b>R Square</b> | <b>Adjusted R Square</b> | <b>Std. Error of the Estimate</b> |
| <b>1</b>  | <b>,809<sup>a</sup></b> | <b>,654</b>     | <b>,643</b>              | <b>1,912</b>                      |

Tabel 4.12 diperoleh hasil nilai R Square pertama pada persamaan  $Y = a + b_1x_1$  sebesar 0,231 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 23,1%. Setelah adanya variabel moderasi pada persamaan regresi kedua, nilai R Square tersebut menjadi 0,654 atau 65,4%.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan variabel moderasi yaitu kualitas tenaga kerja akan memperkuat atau meningkatkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.

**Tabel 4.13**  
**Analisis MRA Untuk Mengetahui Variabel Kualitas Tenaga Kerja Memperkuat Atau Memperlemah Pengaruh Efektivitas Balai Latihan Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen**

| <b>Y = a + b1x1</b>               |                         |                 |                          |                                   |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <b>Model</b>                      | <b>R</b>                | <b>R Square</b> | <b>Adjusted R Square</b> | <b>Std. Error of the Estimate</b> |
| <b>1</b>                          | <b>,563<sup>a</sup></b> | <b>,317</b>     | <b>,309</b>              | <b>2,660</b>                      |
| <b>Y = a + b1x1 + b2z + b3x1z</b> |                         |                 |                          |                                   |
| <b>Model</b>                      | <b>R</b>                | <b>R Square</b> | <b>Adjusted R Square</b> | <b>Std. Error of the Estimate</b> |
| <b>1</b>                          | <b>,839<sup>a</sup></b> | <b>,704</b>     | <b>,687</b>              | <b>1,790</b>                      |

Tabel 4.13 diperoleh hasil nilai R Square pertama pada persamaan  $Y = a + b1x1$  sebesar 0,317 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Efektivitas Balai Latihan Kerja berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 31,7%. Setelah adanya variabel moderasi pada persamaan regresi kedua, nilai R Square tersebut menjadi 0,704 atau 70,4%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan variabel moderasi yaitu Kualitas tenaga kerja akan memperkuat atau meningkatkan pengaruh Variabel Efektivitas Balai Latihan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen di UPTD Balai Latihan Kerja.

#### 4. Analisis Data

##### a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pada pembahasan penelitian ini memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 5,598 sedangkan nilai t-tabel 1,66 dan nilai signifikan adalah  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung kualitas pelayanan ( $X_1$ )  $5,598 >$  nilai t-tabel = 1,66 dan nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Adanya kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Persepsi yang positif terkait suatu pelayanan dan peran suatu instansi menimbulkan rasa kepuasan bagi konsumen untuk merekomendasikan instansi tersebut kepada orang lain, dan dapat diakui bahwa instansi tersebut memberikan impact positif bagi mereka yang merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Konsumen yang puas adalah jaminan secara tidak langsung bagi kelangsungan hidup instansi atau perusahaan, konsumen yang puas juga memberikan peluang bagi terciptanya instansi yang diakui di masyarakat. Kepuasan konsumen akan berdampak pada sikap psikologis konsumen untuk membicarakan hal-hal positif tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan pelayanan yang baik dan yang sesuai dapat membantu instansi atau perusahaan dalam menaikkan citra dan dapat memperluas pemasaran.

Kualitas Pelayanan mengacu pada kegiatan yang sering diberikan oleh pihak balai latihan kerja kepada para peserta pelatihan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan dampak bagi peserta dengan meningkatnya kepuasan konsumen. Karena Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung

untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Supranto (2006:227) Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Harbani Pasolong 2013:132). Kualitas layanan dapat diamati, dirasakan dan dinilai secara langsung oleh warga. Pelayanan merupakan tanggung jawab suatu instansi maka kualitas pelayanan yang diselenggarakan menjadi salah satu indikator suatu instansi.

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Candra, 2012).

#### **b. Pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai t-hitung efektivitas ( $X_2$ ) adalah sebesar  $2,316 >$  nilai t-tabel  $1,66$  dan nilai signifikan adalah  $0,012 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai t-hitung efektivitas ( $X_2$ )  $2,316 >$  nilai t-tabel  $= 1,66$  dan nilai signifikan  $0,012 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa efektivitas ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Efektivitas dapat diartikan sebagai penilaian terhadap suatu keberhasilan keluaran. Organisasi yang berjalan dengan efektif akan memberikan dampak yang baik bagi keluarannya. Untuk menjalankan suatu organisasi maka perlu adanya pemimpin organisasi serta bagian-

bagian dan bidang-bidang yang saling berkoordinasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing dengan baik.

Efektivitas organisasi memiliki kriteria meliputi: pertama, kriteria kemampuan efektivitas jangka pendek yang terdiri dari produksi, efisiensi dan kepuasan. Kedua, kriteria efektivitas jangka menengah yang terdiri dari persaingan dan pengembangan. Ketiga, kriteria efektivitas jangka panjang yaitu kelangsungan hidup Gibson (Steers, 1985:53). Efektivitas dikatakan berhasil apabila memenuhi kriteria produktivitas, kemampuan ber laba dan kesejahteraan pegawai. Sistem perkantoran juga dapat diukur keefektifannya. Kriteria pengukuran/indikator pada konteks perkantoran antara lain sebagai yaitu, a) kejelasan tujuan yang hendak dicapai; b) kejelasan strategi pencapaian tujuan; b) proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap; d) perencanaan yang matang; e) penyusunan program yang tepat; f) tersedianya sarana dan prasarana kerja; g) pelaksanaan yang efektif dan efisien; dan h) sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik Gibson (Suwanto & Priansa, 2016) .

Oleh sebab itu efektivitas balai latihan kerja yang baik dan maksimal akan memberikan hasil yang baik guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau bagi peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung. Sehingga efektivitas balai latihan kerja sangat penting dan perlu diperhatikan agar peningkatan kepuasan konsumen yang diharapkan akan terealisasikan dengan maksimal.

### **c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Tenaga Kerja Sebagai Variabel Moderating.**

Hipotesis ketiga pada penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen pada saat kualitas tenaga kerja meningkat. Berdasarkan hasil analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) diperoleh nilai t-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan kualitas tenaga kerja ( $X_1X_3$ ) adalah sebesar 3,347 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,66 dan nilai signifikan adalah  $0,001 < \alpha$



= 0,05. Karena nilai t-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan kualitas tenaga kerja ( $X_1X_3$ ) 3,347 > nilai t-tabel 1,66 dan nilai signifikan 0,001 <  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan kualitas tenaga kerja ( $X_1X_3$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dan variabel kualitas tenaga kerja mampu mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada saat kualitas tenaganya meningkat.

Dilihat dari hasil pengujian sebelumnya bahwa, variabel kualitas pelayanan dapat menciptakan kepuasan konsumen dan dapat diperkuat dengan adanya peningkatan kualitas tenaga kerja yang diciptakan. Sebab kualitas tenaga kerja yang baik dan mumpuni akan memberikan konsumen kepuasan, sehingga mereka akan merekomendasikan ke orang lain untuk mengikuti pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung. Dan hal tersebut dapat menjadi bentuk promosi langsung oleh peserta yang memang sudah pernah mengikuti pelatihan tersebut. Sebab kepuasan merupakan tolak ukur atau indikator yang dinilai dari tanggapan satu individu atau kelompok bahwa hal yang diberikan dapat mencukupinya atau bahkan memberikan kelebihan dan kemudahan.

Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Setiawan et al., 2019).

Sebab kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat

diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Secara umum tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, tentu konsumen akan merasa puas. Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Memenuhi kepuasan konsumen menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, yang mana dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Maka dari itu dengan pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan bagi konsumen, dan kepuasan konsumen akan semakin bertambah saat kualitas tenaga kerja yang ada semakin meningkat. Oleh sebab itu pihak Balai Latihan Kerja Bandar Lampung harus selalu mempertahankan dan lebih meningkatkan kembali pelayanan, guna untuk mempertahankan rasa kepuasan konsumen dalam mengikuti pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung. Bahkan tidak hanya mempertahankan, meningkatkan kepuasan konsumen akan jauh lebih baik untuk kedepannya bagi instansi.

#### **d. Pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Tenaga Kerja Sebagai Variabel Moderating**

Hipotesis keempat pada penelitian ini membuktikan bahwa Efektivitas akan meningkatkan kepuasan konsumen pada saat kualitas tenaga kerja meningkat. Berdasarkan hasil analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) diperoleh nilai t-hitung interaksi efektivitas

dengan kualitas tenaga kerja ( $X_2X_3$ ) adalah sebesar  $3,279 < \text{nilai } t\text{-tabel } 1,66$  dan nilai signifikan adalah  $0,037 < \alpha = 0,05$ . Karena nilai  $t$ -hitung interaksi efektivitas dengan kualitas tenaga kerja ( $X_2X_3$ )  $3,279 < \text{nilai } t\text{-tabel } 1,66$  dan nilai signifikan  $0,037 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi efektivitas dengan kualitas tenaga kerja ( $X_2X_3$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dan variabel kualitas tenaga kerja mampu mempengaruhi hubungan antara efektivitas dengan kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada saat kualitas tenaganya meningkat.

Berdasarkan dari hasil pengujian sebelumnya bahwa, variabel efektivitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dan hal ini juga dapat diperkuat dengan adanya peningkatan kualitas tenaga kerja yang diciptakan. Sebab kualitas tenaga kerja yang baik dan mumpuni akan memberikan konsumen kepuasan, sehingga mereka akan merekomendasikan ke orang lain untuk mengikuti pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.

Argris dalam Tangkilisan (2005) menyatakan efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia. Sedangkan Bastian dalam Tangkilisan menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Maliah & Saputra, 2016).

Maka dari itu dengan adanya efektivitas Balai Latihan Kerja yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen, dan kepuasan konsumen akan semakin bertambah saat kualitas tenaga kerja yang ada semakin meningkat. Oleh sebab itu pihak Balai Latihan Kerja Bandar Lampung harus selalu memperhatikan keefektifan kegiatan yang diberikan atau peran Balai Latihan Kerja yang lebih baik dan lebih

berkualitas guna untuk memberikan rasa kepuasan konsumen dalam mengikuti pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung. Sebab efektivitas merupakan sebuah ukuran terhadap sejauh mana pencapaian sasaran dan tujuan kegiatan suatu organisasi.

