

TESIS

**INOVASI NILAI PADA LEMBAGA KURSUS DAN
PELATIHAN KOMPUTER DENGAN
MENGUNAKAN *BLUE OCEAN STRATEGY*
(Studi Kasus di LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta)**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2011

**INOVASI NILAI PADA LEMBAGA KURSUS DAN
PELATIHAN KOMPUTER DENGAN MENGGUNAKAN
BLUE OCEAN STRATEGY
(Studi Kasus di LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta)**

**Tesis untuk memperoleh Gelar Magister dalam Program Magister
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia**



**KUSWANDI ARIFIN
(07916057)**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN



Mengetahui
Direktur Magister Teknik Industri

Dr. Sri Kusumadewi, Ssi., MT.

**Tesis Telah Diuji dan Dinilai Oleh Panitia Penguji
Program Magister Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia
Pada Tanggal 26 Mei 2011**

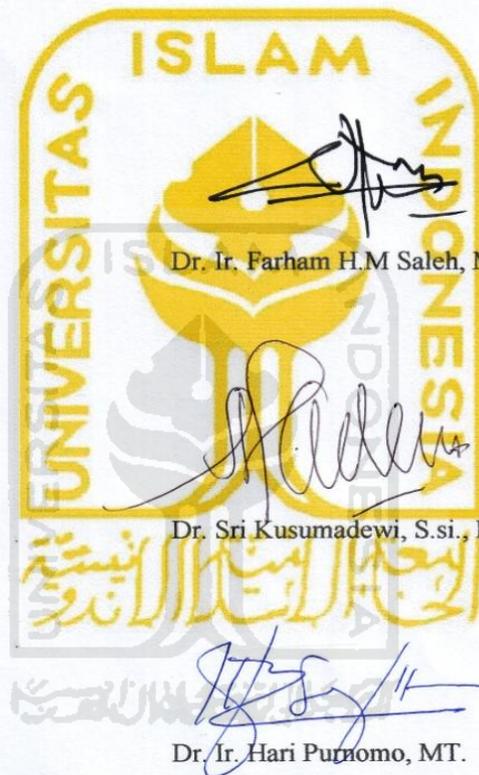
Ketua

Penguji I

Anggota

Penguji II

Penguji III



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum, Wr., Wb.,

Segala puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah serta ampunan-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu terlimpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. *Bismillahi rahmanir rahim*, Alhamdulillah, berkat taufiq, hidayah dan anugerah dari Allah SWT yang telah memberi ilmu sehingga Tesis Magister Teknik Industri program Pascasarjana dengan judul “*Inovasi Nilai pada Lembaga Kursus Pendidikan Komputer dengan menggunakan Blue Ocean Strategy (Studi Kasus di LKP Bugs Training Center Yogyakarta)*” dapat diselesaikan. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Tesis ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Strata-2 program Pascasarjana Magister Teknik Industri Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

Keberhasilan dalam menyelesaikan Tesis tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, dengan segala hormat dan kerendahan hati Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan sehingga Tesis ini selesai. Untuk itu, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih secara tulus kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Farham H.M Saleh, MSIE., sebagai Dosen Pembimbing, atas bimbingan, pengarahan, pemikiran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi Penulis dalam penyusunan Tesis.
2. Ibu Dr. Sri Kusumadewi, S.si., MT. dan Bapak Dr. Ir. Hari Purnomo, MT., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran-sarannya dalam penyusunan Tesis.
3. Bapak Ir. Gumbolo H.S., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Sri Kusumadewi, Ssi., MT., selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

5. Bapak Perdana Afif Luthfy, ST, MT., selaku Komisaris dan Direktur LKP Bugs Training Center Yogyakarta yang telah memberikan ijin melakukan penelitian di BTC Yogyakarta.
6. Dosen Pengajar dan Staff program Pascasarjana Magister Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
7. Mamaku Hj. Umi Kalsum atas segala bantuan, doa, dan curahan hatinya hingga aku dapat menyelesaikan S2 ku. Dan Bapakku H. Arifin Yahya terima kasih.
8. Ibu dan Bapak Mertua, atas dukungan dan doanya.
9. Istriku Nyoria Anggaraeni Mersa, SE., M.Akt. & putraku Atha Syams Azhar yang telah memberikan doa, dukungan dan dorongan untuk menyelesaikan Tesis ini.
10. Seluruh rekan – rekan S2 angkatan III, angkatan IV, dan angkatan V terima kasih bantuannya selama kuliah.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penelitian yang berkelanjutan masih sangat diperlukan. Akhir kata, Penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang memerlukannya. Amin.

Wassalamu ‘alaikum, Wr., Wb.

Yogyakarta, Mei 2011

Penulis

ABSTRAK

Dunia pendidikan merupakan sarana bagi masyarakat untuk meningkatkan sumber daya manusia agar dapat bersaing di era yang penuh kompetisi saat ini. Oleh karena itu, sektor pendidikan non formal seperti Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) komputer adalah jalur pendidikan alternatif di luar pendidikan formal bagi masyarakat dalam meningkatkan serta mengembangkan keterampilan dan keahlian bidang teknologi informasi. Berdasarkan data Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan terdapat 14030 LKP di seluruh Indonesia. Sedangkan, untuk Provinsi D.I Yogyakarta terdapat total 227 LKP yang di antaranya terdapat 48 LKP komputer. Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta adalah Lembaga Kursus dan Pelatihan komputer dengan segmentasi pasar konsumen menengah keatas. Dengan persaingan yang begitu ketat dalam menghadapi kompetitor, LKP Komputer BTC Yogyakarta menerapkan berbagai strategi untuk memasarkan produknya guna memenangkan kompetisi. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi apakah LKP komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta terperangkap dalam samudera merah kompetisi berdarah dengan LKP Komputer kompetitor dan menghasilkan rancangan inovasi nilai sebagai strategi bisnis pada LKP komputer BTC Yogyakarta.

Blue Ocean Strategy (Strategi Samudera Biru) adalah strategi yang dibuat dalam menciptakan ruang pasar tanpa pesaing dan tanpa kompetisi, sehingga persaingan tak lagi menjadi relevan. Untuk menghasilkan strategi samudera biru dibutuhkan sebuah inovasi nilai.

Hasil dari penelitian ini adalah LKP komputer BTC Yogyakarta teridentifikasi terperangkap dalam samudera merah kompetisi berdarah sehingga memerlukan inovasi nilai. Dalam menghadapi persaingan yang ketat oleh kompetitor tidak harus menghadapinya “*head to head*” tetapi menciptakan inovasi nilai bagi LKP Komputer sehingga keluar dari zona samudera merah kompetisi berdarah. Inovasi nilainya berupa: *pertama*, kemitraan LKP Komputer BTC dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI); *kedua*, program kursus dengan pembiayaan pemerintah; *ketiga*, pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.

Kata Kunci: Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Komputer, samudera merah, *Blue Ocean Strategy* (strategi samudera biru), dan inovasi nilai.

ABSTRACT

The world of education is a means for communities to increase human resources to compete in an era of full competition today. *Therefore, non-formal education sector, such as Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) computer is the path of alternative education outside of formal education for the community in improving and developing the skills and expertise in information technology.* Based on data from the Directorate of Development and Institutional Course there were 14.030 *LKP* throughout Indonesia. Meanwhile, for the province of Yogyakarta there are a total of 227 *LKP* among which there were 48 the computer *LKP*. Bugs Training Center (*BTC*), Yogyakarta is the Institute for Training Course and a computer with middle and upper consumer market segmentation. With competition so tight in the face of competitors, the computer *LKP* *BTC* Yogyakarta implementing various strategies to market their products in order to win the competition. The purpose of this study is to identify whether the computer *LKP* Bugs Training Center (*BTC*) Yogyakarta trapped in the red ocean bloody competition with competitors and produce the computer *LKP* design value innovation as a business strategy on computer *LKP* *BTC* Yogyakarta.

Blue Ocean Strategy is a strategy that was made in creating a market space with no competition and no competition, so the competition no longer be relevant. To produce a blue ocean strategy required a value innovation.

The results of this research is a computer *LKP* *BTC* Yogyakarta identified trapped in the red ocean bloody competition that requires innovation value. In the face of intense competition by competitors do not have *face it* " head to head " *butto create* value for the computer *LKP* innovation that came out of the red ocean of bloody competition zone . Innovation value is: first, *BTC* computer *LKP* partnership with the World Business and Industry; second, the course with the government financing program; third, the teacher is certified and competent in their fields.

Key words: The computer Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP), red ocean, Blue Ocean Strategy, and value innovation.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Persyaratan Gelar	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Abstrak	vii
Halaman Abstract	viii
Halaman Daftar Isi	ix
Halaman Daftar Tabel	xiii
Halaman Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Manfaat Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Lembaga Kursus Pendidikan	10
2.2 Strategi Samudra Biru	12
2.2.1 Inovasi	14
2.2.2 Inovasi Nilai.....	16
2.2.3 Kanvas Strategi	18

2.2.4 Kurva Nilai.....	20
2.3 Uji Statistik Data	21
2.3.1 Uji Validitas	21
2.3.2 Uji Reliabilitas	23
2.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	24
2.4.1 Populasi.....	24
2.4.2 Sampel.....	25
2.5 Penyusunan Kuesioner	27
BAB III KERANGKA KONSEP	
Kerangka Konsep Penelitian	30
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
4.2 Ruang Lingkup Penelitian	35
4.3 Penentuan Sumber Data Penelitian	35
4.3.1 Populasi	35
4.3.2 Sampel.....	36
4.4 Variabel Penelitian	37
4.5 Metode Pengumpulan Data	37
4.5.1 Data primer	37
4.5.2 Data Sekunder.....	38
4.6 Prosedur Penelitian.....	38
4.7 Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	39

4.7.1 Uji Validitas.....	40
4.7.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.8 Diagram Alir Penelitian	43

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1 Sejarah Ringkas LKP Komputer BTC Yogyakarta.....	44
5.2 <i>Primary Activities</i> LKP Komputer BTC Yogyakarta.....	45
5.3 Struktur Organisasi LKP BTC Yogyakarta	49
5.4 Lembaga Kursus & Pelatihan Komputer.....	49
5.4.1 Kompetitor	50
5.5 Pengolahan Data.....	53
5.5.1 Uji Validitas	54
5.5.2 Uji Reliabilitas	57
5.6 Pengumpulan Data.....	58
5.6.1 Kanvas Strategi Bugs Training Center Yogyakarta.....	61
5.6.2 Kanvas Strategi LKP Komputer A Yogyakarta.....	62
5.6.3 Kanvas Strategi LKP Komputer B Yogyakarta	67
5.6.4 Kanvas Strategi Saat Ini (As-Is).....	71
5.7 Kerangka Kerja Empat Langkah	76
5.8 Kanvas Strategi Rencana (To-Be).....	80

BAB VI PEMBAHASAN

6.1 Strategi Samudera Biru (<i>Blue Ocean Strategy</i>).....	81
--	----

6.1.1. Analisis Kanvas Strategi Saat ini (As – Is)	81
6.1.2. Kanvas Strategi Rencana (To–Be) LKP Bugs Training Center Yogyakarta.....	85

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan.....	96
7.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Strategi Samudra Merah vs Samudra Biru.....	12
Tabel 2.2 Enam Prinsip Strategi Samudra Biru	14
Tabel 2.3 Tipe – Tipe Inovasi	15
Tabel 4.1 Jumlah Populasi dan Sampel.....	36
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta.....	58
Tabel 5.4 Tingkat Kepuasan LKP Komputer A Yogyakarta	63
Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan LKP Komputer B Yogyakarta	67
Tabel 5.6 Nilai Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B.....	71
Tabel 5.7 Faktor - Faktor Yang Dikurangi.....	76
Tabel 5.8 Faktor - Faktor Yang Dihapuskan.....	76
Tabel 5.9 Faktor - Faktor Yang Ditingkatkan	77
Tabel 5.10 Faktor - Faktor Yang Diciptakan	78
Tabel 5.9 Skema Hapuskan – Kurangi – Tingkatkan – Ciptakan pada LKP Komputer BTC Yogyakarta.....	79
Tabel 6.1 Keterangan gambar Kanvas Strategi Saat Ini (As – Is)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Inovasi Nilai (Kim dan Maugborgne, 2005)	17
Gambar 2.2 Langkah-langkah proses dalam mencari <i>Kurva New Value</i>	19
Gambar 2.3 Kerangka kerja empat langkah	20
Gambar 2.4 Kurva Nilai	21
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	33
Gambar 4.1 Diagram Alir penelitian.....	43
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Bugs Training Center Yogyakarta	49
Gambar 5.2 Kanvas Strategi LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta.....	62
Gambar 5.3 Kanvas Strategi LKP Komputer A Yogyakarta	66
Gambar 5.4 Kanvas Strategi LKP Komputer B Yogyakarta	70
Gambar 5.5 Kanvas Strategi Tingkat Kepuasan Bugs Training Center, LKP Komputer A, & LKP Komputer B	75
Gambar 5.6 Kanvas Strategi Rencana (To-Be) LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta	80
Gambar 6.1 Kanvas Strategi Saat Ini (As – Is) LKP Komputer Bugs Training	.81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini, dunia pendidikan telah berkembang menjadi industri yang berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi. Dunia pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan sumber daya manusia agar dapat bersaing di era yang penuh kompetisi ini. Kebutuhan manusia akan pendidikan sangat tinggi dan menjadi keutamaan, karena setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Riduwan (2008) menjelaskan bahwa insan sebagai hamba Allah SWT, selalu mengutamakan pendidikan, karena pendidikan merupakan suatu sarana untuk meningkatkan kualitas sumber-daya manusia agar memiliki daya saing dalam menghadapi zaman perubahan yang serba instan.

Pengertian pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (UU RI Nomor 23, 2003). Lebih lanjut dalam UU RI Nomor 23 (2003) sarana mendapatkan pendidikan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu pendidikan formal, pendidikan non formal, dan pendidikan informal. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan non formal, seperti lembaga kursus pendidikan

adalah jalur pendidikan alternatif di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Persaingan global semakin membuat dunia kerja menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu, sektor pendidikan non formal seperti Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sangat dibutuhkan dan menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat pada saat ini untuk menambah serta meningkatkan keterampilan atau keahlian (*skill*). Hal ini karena, terkadang lulusan sekolah menengah maupun universitas dari Perguruan Tinggi tidak memiliki kapasitas serta keterampilan memadai seperti yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Dengan ikut mencerdaskan bangsa, peran dari LKP sangat penting dalam menambah serta meningkatkan *skill* yang tidak didapat oleh seseorang di bangku sekolah atau Perguruan Tinggi (PT) sehingga manusia dapat meningkatkan kualitas SDM agar memiliki daya saing.

Persaingan yang begitu ketat pada masa ini membuat LKP menerapkan berbagai strategi untuk memasarkan produknya dalam merebut konsumen. Beberapa contoh adalah menetapkan harga yang murah dalam paket kursus, memberikan pelayanan yang optimal, memberikan garansi bekerja, dan tutor berpengalaman. Akan tetapi untuk menjadi yang terdepan, hal tersebut tidaklah cukup, karena LKP juga dituntut untuk melakukan inovasi serta memiliki *product advantage* pada produk atau layanan yang memadai agar dilirik oleh konsumen. Setijono (2008) juga menjelaskan bahwa inovasi tidak hanya sekadar inovasi terhadap produk dan layanan yang diberikan, tetapi secara luas, yaitu bagaimana menjalankan bisnis itu sendiri mencakup keuangan, proses, penawaran, dan

delivery. Purba (2009) menjelaskan bahwa inovasi nilai pada pelanggan layak dilakukan oleh tiap-tiap organisasi/perusahaan yang berorientasi pada profit agar dapat berkembang dan mampu bertahan di era globalisasi yang persaingannya sangat kuat. Dengan menerapkan inovasi nilai serta *product advantage*, maka perusahaan seolah melaju dan berkembang tanpa saingan di pentas bisnis.

Membuat inovasi nilai serta menghasilkan *product advantage* pada LKP agar menjadi yang terdepan dan meraih keunggulan dalam memberikan pelayanan di tiap-tiap produknya yang ditawarkan kepada setiap orang yang membutuhkan tempat dalam mengembangkan keterampilan sesuai kebutuhan konsumen. *Blue Ocean Strategy* (Strategi Samudera Biru) adalah strategi yang dibuat dalam menciptakan ruang pasar tanpa pesaing dan tanpa kompetisi, sehingga persaingan tak lagi menjadi relevan (Kim dan Mauborgne, 2006). Maksudnya dengan strategi samudra biru perusahaan ditantang untuk keluar dari samudera merah yang menjadikan persaingan berdarah dengan cara menciptakan ruang pasar yang belum ada pesaingnya, sehingga kata kompetisipun menjadi tidak lagi relevan. Strategi samudra biru berfokus pada menumbuhkan permintaan dan menjauh dari kompetisi.

Menghasilkan strategi samudera biru dibutuhkan sebuah inovasi nilai. Inovasi nilai adalah suatu gerak strategis yang memungkinkan sebuah perusahaan untuk menciptakan samudra biru (Kim dan Mauborgne, 2006). Menurut Setijono (2008) inovasi nilai tidak hanya memberikan dan memenuhi kepuasan terhadap pelanggan yang telah dimiliki, tetapi juga berusaha memenuhi kepuasan *new customers*. Kim dan Mauborgne (2006) menjelaskan bahwa kreator dari samudera

biru adalah tidak menggunakan kompetisi sebagai patokan, tetapi mengikuti logika strategis berbeda yang disebut inovasi nilai (*value innovation*). Menurut Antariksa (2009) strategi *blue ocean* tak pelak merupakan salah satu siasat yang barangkali mesti dilakukan manakala sebuah perusahaan hendak terus memenangkan kompetisi bisnis yang kian keras. Sebab dengan inilah, mereka kemudian bisa terus menciptakan produk inovatif yang akan digemari para pelanggannya. Dengan cara ini pula, para pelanggan akan senantiasa bisa jatuh hati dengan beragam produk yang ditawarkan; dan kemudian secara serentak berseru *we love your products full*.

Wardana (2010) dalam penelitiannya mengusulkan untuk menciptakan suatu produk yang menarik minat konsumen untuk menggunakan atau membeli produk atau jasa yang ditawarkan dengan cara memberikan layanan baru serta meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dimiliki. Endratmoko (2009) melakukan penelitian yang berjudul “Usulan perancangan alternatif keputusan strategis pada dealer motor dengan *Blue ocean Strategy* untuk menciptakan *New Market Space*” bertujuan mengetahui dan menganalisis faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari perusahaan serta sistem dari kerangka kerja empat langkah serta untuk memberikan masukan kepada perusahaan yang bersangkutan tentang faktor-faktor strategi alternatif yang bisa dilakukan bila dilihat dari sisi peluang, kekuatan, ancaman, dan kelemahan yang ada pada perusahaan serta untuk menerapkan *Blue Ocean Strategy*.

Penelitian Muhalimah (2009), mencari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki perusahaan, serta bagaimana perusahaan dapat

menciptakan strategi dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang serta menghindari kelemahan dan ancaman yang dimiliki. Penelitian lain mengenai *Blue Ocean Strategy* juga dilaksanakan oleh Nasution (2007), dengan tujuan mencari tingkat kepuasan pelanggan pada penggunaan kartu GSM, mengetahui yang menjadi faktor penentu pelanggan membeli suatu produk, faktor apa yang dapat dikurangi, dihapuskan, diciptakan dan ditingkatkan untuk menciptakan *Blue Ocean Strategy*. Fadlan (2006) melakukan penelitian tentang “usulan perancangan alternatif keputusan strategis pada RSUD Meuraxa – Banda Aceh dengan menggunakan strategi samudra biru (*blue ocean strategy*)”. Dengan menggunakan analisis SWOT tujuan dan hasil dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki RSUD Meuraxa, serta menentukan kerangka kerja empat langkah serta kombinasi tiga strategi yang dapat membantu pihak manajemen RSUD Meuraxa dalam mengambil keputusan, dan untuk mengetahui respon konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSUD Meuraxa.

Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta adalah Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) komputer dengan segmentasi pasar konsumen menengah keatas, yaitu mahasiswa UGM, Universitas Islam Indonesia, dan Amikom. LKP BTC Yogyakarta menawarkan beragam materi kursus dan pelatihan komputer IT (*Information Technology*) *Advance* sebagai fokus utamanya. LKP BTC Yogyakarta telah mendapat status ter-Akreditasi nasional pada program komputer dari Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Non Formal (BAN PNF) dan mendapat kualifikasi A pada Penilaian Kinerja Lembaga Kursus & Pelatihan dari

Direktorat Binsuskel Ditjen PNFI DEPDIKNAS. Dengan status terakreditasi berdasarkan UU SISDIKNAS No.20 Tahun 2003, BTC Yogyakarta berhak mengeluarkan sertifikat kompetensi bagi peserta didiknya. Produk kursus yang ditawarkan meliputi program kursus Aplikasi Perkantoran, Pemrograman Visual, Komputer Grafis, Multimedia, *Audio Video Editing*, *Web Design*, *Web Programming*, Komputer Rancang Bangun Teknik Sipil dan Arsitektur, Teknisi Komputer, Komputer Akutansi, Pengolahan Data Statistik, Sistem Informasi Geografis dan program materi khusus. LKP BTC Yogyakarta juga melakukan kerjasama, pelatihan dan *workshop* dengan instansi pemerintahan, akademisi, sekolah, dan perusahaan swasta terkemuka.

Kebutuhan seseorang untuk mengembangkan keterampilan serta potensi diri ditangkap oleh setiap Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sebagai peluang, sehingga LKP tumbuh dan berkembang di seluruh Indonesia khususnya Yogyakarta yang terkenal dengan julukan sebagai kota pendidikan. Berdasarkan data Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan Khusus dinyatakan bahwa terdapat 14.030 LKP di seluruh Indonesia. Sedangkan, untuk provinsi D.I Yogyakarta terdapat total 227 LKP yang di antaranya terdapat 48 LKP komputer (DirBinsuskel, 2010b).

Setiap LKP komputer menawarkan kesamaan jenis program kursus dan pelatihan sebagai produk yang ditawarkan, seperti *web design*, *web programming*, *audio video editing*, rancang bangun, aplikasi perkantoran, pengolahan data statistik, desain grafis dan multimedia. Sama halnya dengan LKP komputer BTC Yogyakarta, program kursus yang ditawarkan juga

ditawarkan oleh para pesaingnya. Yang berbeda adalah pada daya saing dan strategi yang diterapkan oleh masing-masing LKP komputer, sehingga menciptakan daya saing yang tinggi dalam menarik konsumen-konsumen yang disasanya.

Menciptakan daya saing yang tinggi, setiap LKP komputer menerapkan strategi bisnis dalam meraih konsumen, sehingga hal tersebut menjadi bentuk kompetisi pada saat ini. Bentuk kompetisi yang terjadi saat ini adalah segmentasi, harga, kinerja pengajar, pelayanan, *brand & image*, fasilitas, ragam program kursus (*features*), promosi, dan lokasi. Dari bentuk kompetisi yang ada maka konsumen sebagai calon peserta kursus diberikan keleluasaan dalam memilih tempat kursus yang dipengaruhi oleh daya saing yang dimiliki oleh masing-masing LKP komputer. Dalam hal ini, konsumen diuntungkan karena memiliki kesempatan membandingkan serta memilih dimana akan kursus. Realitas selanjutnya yang terjadi saat ini pada semua LKP komputer adalah konsumen mendaftar menjadi peserta kursus, mengikuti rangkaian proses kursus hingga selesai hingga mendapatkan sertifikat. Hal tersebut terjadi pada semua LKP. Dengan adanya kondisi tersebut, ini menunjukkan bahwa diperlukan strategi bisnis yang berbeda oleh setiap LKP dengan bentuk kompetisi yang ada saat ini. Berupa inovasi nilai pada produk sebagai terobosan, sehingga memiliki daya saing yang tinggi dalam menghadapi pasar untuk meraup sebanyak-banyaknya konsumen.

Memecahkan permasalahan diatas diperlukan sebuah terobosan oleh LKP yaitu dengan menghasilkan inovasi nilai pada LKP komputer, sehingga

mengoptimalkan fungsinya sebagai lembaga non formal. Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus pada menghasilkan inovasi nilai sebagai strategi bisnis, kreativitas dan solusi baru pada LKP komputer Bugs Training Center Yogyakarta, sehingga LKP memiliki daya saing yang tinggi dalam menghadapi persaingan.

Menghasilkan inovasi nilai pada LKP komputer Bugs Training Center Yogyakarta dengan menggunakan strategi samudra biru. Maka akan dilakukan pengumpulan data untuk mengetahui kanvas strategi saat ini (as-is), yang berfungsi melihat faktor-faktor kompetisi saat ini pada LKP komputer. Kerangka kerja empat langkah untuk membuat kurva nilai baru pada kanvas strategi rencana (to-be) terdiri dari *pertama*, faktor apa saja yang harus dihapuskan; *kedua*, faktor apa saja yang harus dikurangi; *ketiga*, faktor apa saja yang harus ditingkatkan; dan *kempat* faktor apa yang belum pernah ditawarkan LKP komputer lainnya sehingga harus diciptakan, sehingga diketahui bagian mana yang akan dilakukan inovasi. Analisis terhadap tipe – tipe inovasi akan menghasilkan model rancangan inovasi nilai terhadap lembaga kursus dan pelatihan komputer BTC Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka pokok permasalahan yang ingin dipecahkan dalam penelitian ini adalah faktor apa yang dapat dijadikan faktor baru sebagai inovasi nilai bagi LKP Komputer?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menghasilkan faktor baru yang dapat dijadikan inovasi nilai bagi LKP komputer BTC Yogyakarta dalam menghadapi persaingan terhadap kompetitor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara praktis maupun akademik sebagai berikut:

1. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan alternatif pilihan strategi bisnis bagi LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga sebagai acuan dalam pengembangan Lembaga Kursus dan Pelatihan Komputer untuk kedepannya.

2. Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan Perencanaan dan Pengembangan Produk, melalui pendekatan serta metode-metode yang digunakan terutama dalam upaya menggali pendekatan-pendekatan baru.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Lembaga Kursus dan Pelatihan

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan non-formal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (DirBinsuskel, 2010a).

UU RI No.20 (2003) tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa fungsi Pendidikan Non-Formal (PNF) adalah sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal, dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional. Dalam pelaksanaan amanat Undang-Undang tersebut, Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah melembagakan Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan.

UU RI No. 23 pasal 26 ayat 5 (2003) dijelaskan bahwa kursus dan pelatihan adalah bentuk pendidikan berkelanjutan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik dengan penekanan pada penguasaan keterampilan, standar kompetensi, pengembangan sikap kewirausahaan serta pengembangan kepribadian profesional. Hamid Muhammad (Dirjen Pendidikan Nonformal dan Informal), menjelaskan kebijakan pembangunan pendidikan nasional diarahkan

untuk mewujudkan pendidikan yang berkeadilan, bermutu, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka dalam penyelenggaraan pendidikan nasional bertumpu pada 5 prinsip: 1) ketersediaan berbagai program layanan pendidikan; 2) biaya pendidikan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat; 3) semakin berkualitasnya setiap jenis dan jenjang pendidikan; 4) tanpa adanya perbedaan layanan pendidikan ditinjau dari berbagai segi; dan 5) jaminan lulusan untuk melanjutkan dan keselarasan dengan dunia kerja (DirBinsuskel, 2010a).

Alasan masyarakat mengikuti kursus dan pelatihan yaitu ingin memperoleh pendidikan berkelanjutan yang dapat ditempuh dalam waktu singkat serta hasilnya dapat langsung dirasakan dalam kehidupan sehari-hari. Keterampilan yang diperoleh dapat dimanfaatkan untuk (DirBinsuskel, 2010a):

1. Mengembangkan minat dan bakat;
2. Mencari pekerjaan,
3. Mengembangkan profesi;
4. Berusaha mandiri (wiraswasta);
5. Pengembangan karier;
6. Untuk memperkuat kegiatan pendidikan, dan
7. Dapat juga untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

Sejalan dengan Undang-undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 26 ayat 5, maka kursus dan pelatihan diselenggarakan dengan tujuan untuk memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau

melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, kepada masyarakat yang membutuhkan (DirBinsuskel, 2010a).

2.2 Strategi Samudra Biru

Strategi samudra biru (*blue ocean strategy*) diperkenalkan oleh W. Chan Kim dan Renee Mauborgne melalui artikel-artikel *Harvard Business review* pada tahun 2005, merupakan penelitian lebih dari 15 tahun dengan data yang merentang mundur hingga seratus tahun lamanya. Strategi ini menghasilkan gambaran pergeseran paradigma dalam aksi strategis. Strategi samudra biru menantang perusahaan untuk keluar dari samudra merah persaingan berdarah dengan cara menciptakan ruang pasar yang belum ada pesaingnya, sehingga kata kompetisi pun tak relevan lagi (Kim dan Mauborgne, 2006).

Purba (2009) menjelaskan bahwa Kim dan Mauborgne membagi dunia strategi bisnis dalam dua samudra, yaitu: *red ocean* dan *blue ocean*. Ilustrasi pandangan dari dua ilmuwan ini dapat dilihat seperti pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Strategi Samudra Merah vs Samudra Biru

<i>Red Ocean Strategy</i> (Strategi Samudra Merah)	<i>Blue Ocean Strategy</i> (Strategi Samudra Biru)
Bersaing dalam ruang pasar yang ada (<i>compete in existing market place</i>)	Menciptakan ruang pasar yang belum ada pesaingnya (<i>create uncontested space</i>)
Memenangkan persaingan (<i>beat the competition</i>)	Membuat persaingan (kompetisi) tidak relevan (<i>make the competition irrelevant</i>)
Mengeksploitasi permintaan yang sudah ada (<i>exploit existing demand</i>)	Menciptakan dan menangkap permintaan baru (<i>create and capture new demand</i>)

Tabel 2.1 Strategi Samudra Merah vs Samudra Biru (Lanjutan)

<i>Red Ocean Strategy</i> (Strategi Samudra Merah)	<i>Blue Ocean Strategy</i> (Strategi Samudra Biru)
Terdapat pertentangan antara nilai dengan biaya (<i>make value-cost trade-off</i>)	Mendobrak pertentangan nilai dengan biaya (<i>break the value-cost trade-off</i>)
Memadukan keseluruhan sistem aktivitas perusahaan dengan pilihan strategis antara diferensiasi atau biaya rendah (<i>align the whole system of a firm's activities with its strategic choice of differentiation or low cost</i>)	Memadukan keseluruhan sistem aktivitas perusahaan dalam pengejaran diferensiasi dan biaya rendah (<i>align the whole system of a firm's activities in pursuit of differentiation or low cost</i>)

Sumber: Kim dan Mauborgne (2006)

Ada sejumlah kekuatan pendorong di balik meningkatnya tuntutan untuk menciptakan samudra biru. Kemajuan pesat teknologi secara substansial telah meningkatkan produktivitas industri dan memungkinkan pemasok untuk menghasilkan ragam produk dan jasa yang belum pernah terjadi sebelumnya (Kim dan Mauborgne, 2006).

Dalam menciptakan samudra biru, dibutuhkan enam prinsip strategi samudra biru, seperti terlihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Enam Prinsip Strategi Samudra Biru

Prinsip-prinsip perumusan	Faktor resiko yang ditangani oleh setiap prinsip
Merekonstruksi batasan-batasan pasar	Resiko pencarian
Fokus pada gambaran besar, bukan pada angka	Resiko perencanaan
Menjangkau melampaui permintaan yang ada	Resiko skala
Melakukan rangkaian strategis dengan tepat	Resiko model bisnis
Prinsip-prinsip eksekusi/pelaksanaan	Faktor resiko yang ditangani oleh setiap prinsip
Mengatasi hambatan-hambatan utama dalam organisasi	Resiko organisasi
Mengintegrasikan eksekusi ke dalam strategi	Resiko manajemen

Sumber: Kim dan Mauborgne (2006)

2.2.1 Inovasi

Dalam kamus bahasa Indonesia, arti dari inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, baik itu gagasan, metode, ataupun alat.

Thompson's (1965) mendefinisikan inovasi adalah *generation*, penerimaan dan penerapan ide-ide baru baik itu proses produk/jasa (Baregheh *et al.*, 2009). inovasi adalah menerapkan segala proses secara efektif dan menghasilkan produk-produk baru untuk organisasi atau perusahaan, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi pemangku kepentingan (West dan Anderson, 1996; Wong *et al.*, 2008). Plessis (2007) mendefinisikan inovasi sebagai penciptaan pengetahuan dan ide-ide baru untuk memfasilitasi bisnis baru yang bertujuan meningkatkan proses bisnis internal organisasi dan menciptakan produk/jasa. Inovasi yang

dilakukan meliputi inovasi radikal dan *incremental* (bertahap) (Baregheh *et al.*, 2009).

Sebuah perusahaan harus melihat dan menyadari apa yang sedang dirasakan oleh konsumen. Perusahaan harus melakukan inovasi pada saat konsumen sedang mengalami kejenuhan ketika mengkonsumsi suatu produk, sehingga diam-diam konsumen mengharapkan adanya perubahan terhadap produk yang lebih baru, lebih baik, lebih praktis, atau lebih memuaskan. Baregheh *et al.* (2009) mengatakan bahwa sebuah perusahaan harus melakukan inovasi dalam merespon perubahan permintaan dan gaya hidup konsumen, memanfaatkan peluang, kemajuan teknologi, perubahan pasar, struktur dan dinamika pasar. Dan inovasi yang dilakukan sebuah perusahaan berkaitan dengan produk, pelayanan, operasional, dan sumber daya manusianya.

Tabel 2.3 sepuluh tipe – tipe inovasi yang dapat diterapkan pada sebuah perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya.

Tabel 2.3 Tipe – Tipe Inovasi

Kategori Inovasi	Tipe-Tipe Inovasi	Deskripsi
Keuangan	1 Model bisnis	Cara bagaimana perusahaan mendapatkan pemasukan.
	2 Jaringan	Langkah-langkah bagaimana perusahaan menyatukan kekuatan terhadap pihak lain untuk menghasilkan profit.
Proses	3 Proses pendukung	Bagaimana perusahaan mendukung proses aktifitas utama dan karyawan perusahaan.
	4 Proses inti	Bagaimana perusahaan men- <i>create</i> serta meningkatkan nilai produk atau jasa yang ada untuk konsumen.
	5 Perfomansi produk	Bagaimana perusahaan merancang dan mengemas produk-produk utama yang dimiliki.

Tabel 2.3 Tipe – Tipe Inovasi (Lanjutan)

Kategori Inovasi	Tipe-Tipe Inovasi	Deskripsi
Penawaran	6 Jasa	Bagaimana perusahaan menciptakan <i>link</i> dan/atau <i>platform</i> untuk berbagai macam produk yang dimiliki.
	7 Sistem	Bagaimana perusahaan menciptakan nilai bagi konsumen melalui produk-produk utama yang dimiliki.
	8 Saluran Distribusi	Bagaimana perusahaan memasarkan produk yang dimiliki kepada konsumen.
Delivery	9 Merek	Bagaimana perusahaan mengkomunikasikan produk yang dimilikinya agar dikenal oleh konsumen.
	10 <i>Customer Experience</i>	Bagaimana perasaan dan pengalaman konsumen saat berinteraksi dengan perusahaan serta produknya.

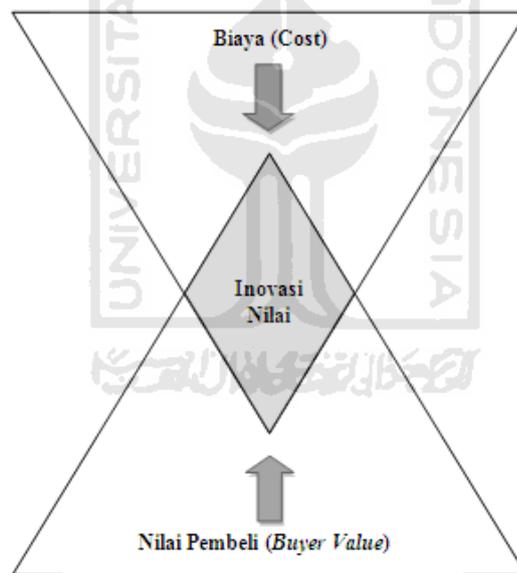
Sumber: Doblin Inc, (2010)

2.2.2 Inovasi Nilai

Inovasi nilai merupakan batu pijak dalam menerapkan strategi samudra biru (*blue ocean strategy*). Inovasi nilai adalah kreator dari samudra biru, karena inovasi nilai menggunakan logika strategis yang berbeda. Inovasi nilai memberikan penekanan setara pada nilai dan inovasi (Kim dan Mauborgne, 2006). Menurut Setijono (2008) inovasi nilai tidak hanya memberikan dan memenuhi kepuasan terhadap pelanggan yang telah dimiliki, tetapi juga berusaha memenuhi kepuasan *new customers*. Setijono (2008) juga menjelaskan bahwa definisi dari inovasi tidak hanya inovasi terhadap produk dan layanan yang diberikan, tetapi secara luas, yaitu bagaimana menjalankan bisnis itu sendiri mencakup keuangan, proses, penawaran, dan *delivery*.

Dalam menghasilkan inovasi nilai, dibutuhkan pengetahuan serta wawasan baru terhadap orientasi pasar atau fokus pelanggan saat ini, yang berarti tidak saja memenuhi apa yang diinginkan pelanggan, tetapi juga menawarkan kreativitas dan solusi baru kepada pelanggan (Setijono, 2008).

Gambar 2.1, menggambarkan dinamika diferensiasi-biaya rendah yang mendasari inovasi nilai. Purba (2009) menjelaskan inovasi nilai tercipta ketika terjadi irisan antara segitiga bagian atas (biaya/*cost*) dengan segitiga bagian bawah (nilai pembeli/*buyer value*). Penciptaan samudra biru adalah soal menekan biaya sembari meningkatkan nilai pada pembeli (Kim dan Mauborgne, 2006).



Gambar 2.1 Inovasi Nilai (Kim dan Mauborgne, 2006)

Menurut Schlegelmilch *et al.* (2006) inovasi nilai dipengaruhi oleh budaya, proses, manusia, dan sumber daya. Inovasi nilai juga mengandung tiga unsur, yaitu 1) mengkonsep ulang secara mendasar model bisnis yang dijalankan; 2) membentuk kembali pasar yang ada; 3) meningkatkan lagi nilai bagi pelanggan secara dramatis (Setijono, 2008).

2.2.3 Kanvas Strategi

Kanvas Strategi adalah kerangka aksi sekaligus diagnosis untuk membangun strategi samudra biru yang baik (Kim dan Mauborgne, 2006). Kanvas strategi merupakan *blue print* (cetak biru) untuk memetakan strategi perusahaan, dengan menampilkan faktor-faktor kompetisi (*competition factors*) di mana para kompetitor industri bersaing (Purba, 2009). Dengan arti bahwa, strategi ini digunakan untuk mendiagnosa posisi produk yang dimiliki dan bukan mendiagnosa posisi pesaingnya.

Purba (2009) menjelaskan bahwa Kim dan Mauborgne menggambarkan dua fungsi utama kanvas strategi, yaitu:

1. Kanvas strategi saat ini (As-Is)

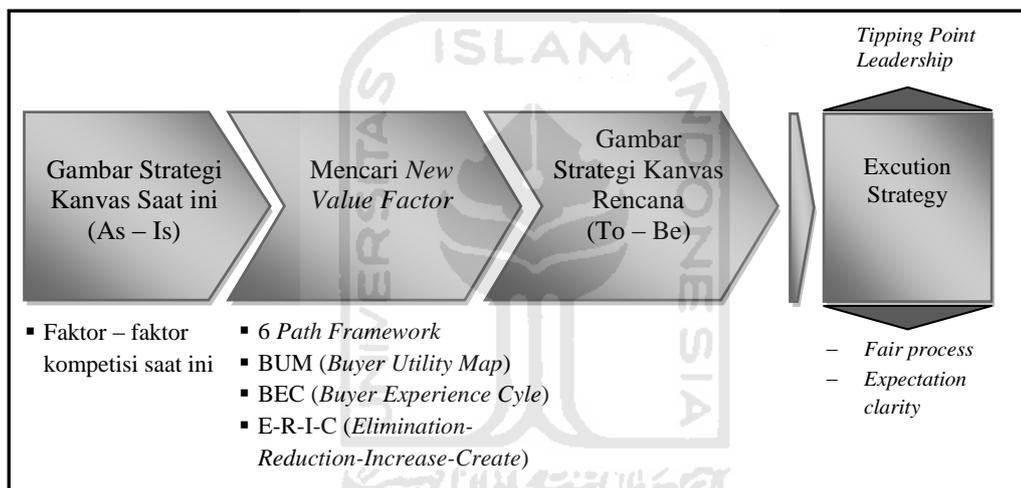
Pada tahapan ini strategi kanvas merangkum situasi terkini dalam ruang pasar yang sudah dikenal. Sehingga, akan diketahui dimana kompetisi sedang berada, dan diketahui pula faktor-faktor apa saja yang sedang dijadikan ajang kompetisi dalam sebuah produk berupa barang atau jasa.

2. Kanvas strategi rencana (To-Be)

Tahapan ini merupakan tahapan yang krusial, dengan melibatkan beberapa *tool* dalam rangka merancang produk yang memenuhi jawaban atas kebutuhan pelanggan.

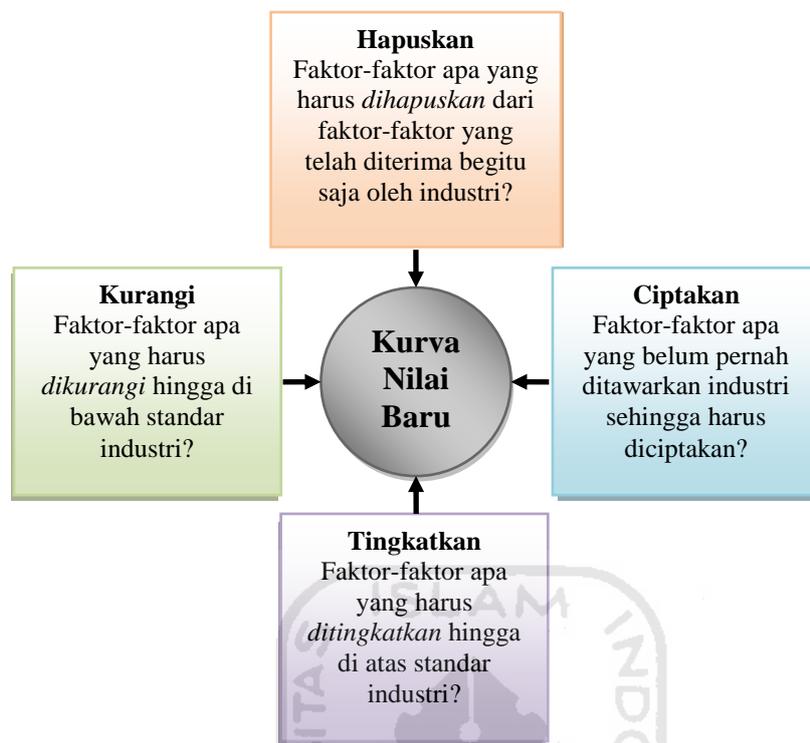
Prinsip dari *blue ocean strategy* bukan sekadar berbeda dengan pesaing. Akan tetapi, melakukan analisa dari berbagai sisi sehingga ditemukan strategi berbeda yang menjadi *new value factor* untuk produk baru yang bisa dikembangkan. Pada Gambar 2.2, merupakan langkah-langkah proses dalam

mencari *Kurva New Value*. Langkah *pertama*, membuat gambaran strategi kanvas saat ini (As – Is) berupa grafik hubungan faktor-faktor kompetisi perusahaan terhadap pesaing pada saat ini. Langkah *kedua*, mencari faktor nilai baru (*new value factor*) dengan menggunakan *tools*, antara lain *6 Path Framework*, BUM (*Buyer Utility Map*), BEC (*Buyer Experience Cycle*), E-R-I-C (*Elimination-Reduction-Increase-Create*). Langkah *ketiga*, menentukan kurva strategi kanvas rencana (To – Be) setelah faktor nilai baru sudah ditentukan.



Gambar 2.2 Langkah-langkah proses dalam mencari *Kurva New Value* (Purba, 2009)

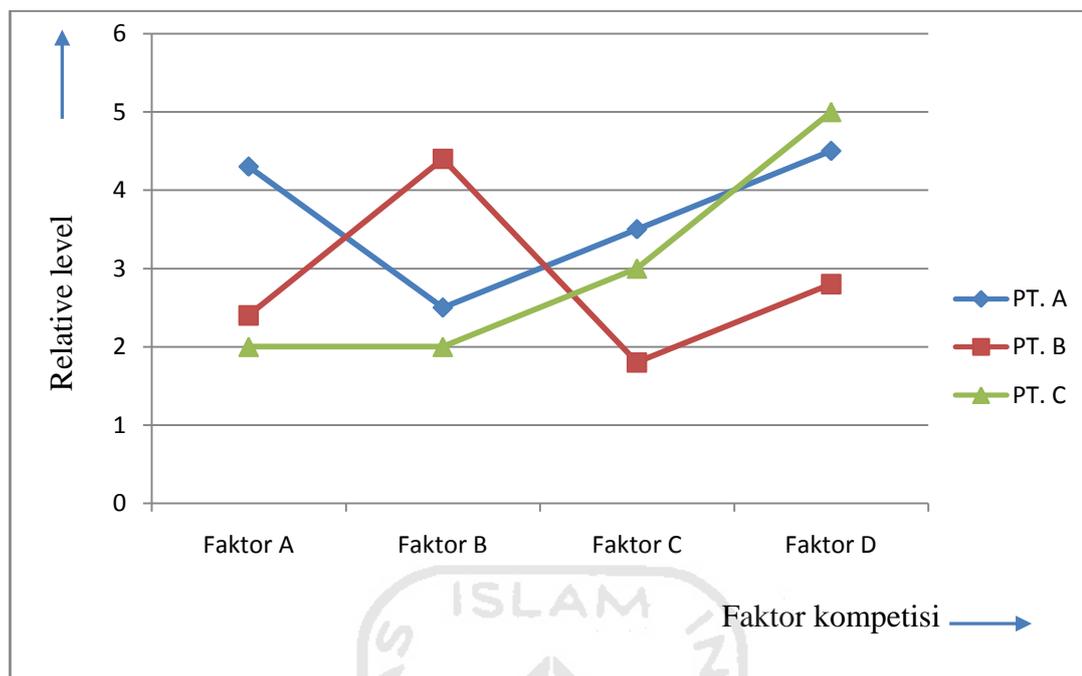
Pada Gambar 2.3, adalah kerangka kerja empat langkah, yang digunakan untuk merekonstruksi elemen-elemen nilai pembeli dalam membuat kurva nilai baru. Ini berguna untuk mendobrak dilema/pertukaran antara differensiasi dan biaya rendah serta agar dapat menciptakan kurva nilai baru (Kim dan Mauborgne, 2006). Dalam merekonstruksi elemen-elemen nilai dalam membuat kurva nilai baru, Kim dan Mauborgne membuat empat pertanyaan kunci untuk menantang logika strategi dan model bisnis sebuah industri.



Gambar 2.3 Kerangka kerja empat langkah (Kim dan Mauborgne, 2006)

2.2.4 Kurva Nilai

Purba (2009) menjelaskan kurva nilai (*value curve*) merupakan gambaran hubungan antara faktor kompetisi di sumbu horizontal terhadap *relative level* di sumbu vertikal. Dengan melihat kurva nilai suatu produk atau perusahaan tertentu maka secara langsung kita dapat melihat faktor-faktor kompetisi dan tingkat (level) dari setiap faktor kompetisi yang ditawarkannya, seperti terlihat pada Gambar 2.4. Apabila beberapa kurva nilai digambarkan maka untuk faktor kompetisi yang sama, suatu produk atau perusahaan dapat dibandingkan secara langsung apakah levelnya lebih rendah, sama atau lebih tinggi.



Gambar 2.4 Kurva Nilai

2.3 Uji Statistik Data

Dalam penelitian ilmiah, pengujian data dilakukan secara statistik yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang akurat dari penelitian yang dilakukan. Terdapat beberapa pengujian yang dilakukan dalam melakukan penelitian, seperti uji validitas dan uji reliabilitas.

2.3.1 Uji Validitas

Sugiyono (1997) menjelaskan bahwa dalam penelitian dibutuhkan instrumen yang valid sebagai alat ukur dalam mengumpulkan data yang valid, dan instrumen yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang hendak diukur. Hasil dari penelitian dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Azwar (2006) menjelaskan validitas merupakan tingkat kecermatan dan ketepatan alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya.

Validitas suatu kuesioner dinyatakan dengan tingkat kemampuan butir-butir pernyataan dalam kuesioner tersebut. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

H_1 : skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

2. Menentukan nilai Γ_{table}

Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = $n - 2$, nilai Γ_{table} dapat dilihat pada table Nilai-nilai $\Gamma_{product\ moment}$.

3. Menentukan nilai Γ_{hitung} .

$$\Gamma_{xy} = \frac{N (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

Keterangan:

Γ_{xy} = korelasi momen tangkar

n = jumlah subyek

$\sum X$ = jumlah X (skor butir)

$\sum X^2$ = jumlah skor butir kuadrat

$\sum Y$ = jumlah Y (skor faktor)

$\sum Y^2$ = jumlah skor faktor kuadrat

$\sum XY$ = jumlah tangkar (perkalian X dan Y)

Karena korelasi momen tangkar akan menghasilkan korelasi yang terlalu tinggi, maka untuk mengoreksi momen tangkar menjadi korelasi bagian total digunakan rumus:

$$\Gamma_{pq} = \frac{(\Gamma_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\{(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(\Gamma_{xy})(SB_x)(SB_y)\}}} \quad (2)$$

Keterangan:

Γ_{pq} = koefisien korelasi bagian total

Γ_{xy} = koefisien korelasi momen tangkar

SB_y = simpangan baku skor faktor

SB_x = simpangan baku skor butir

Untuk menentukan hasil perhitungan Γ hitung, akan diolah dengan bantuan *software SPSS for Windows 16*.

4. Membandingkan besar nilai Γ_{table} dengan Γ_{hitung} .
 - Jika Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 diterima
 - Jika Γ_{hitung} bernilai positif serta $\Gamma_{hitung} < \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak
 - Jika Γ_{hitung} bernilai negatif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak

2.3.2 Uji Reliabilitas

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (*reliabel*).

H_1 : skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (*tidak reliabel*)

2. Menentukan nilai Γ_{table} .

Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n – 2, nilai Γ_{table} dapat dilihat pada table nilai-nilai Γ *product moment* .

3. Menentukan nilai Γ_{hitung} .

$$\Gamma_{tt} = \frac{M}{M-1} \left[1 - \frac{JKx}{JKy} \right] \quad (3)$$

Keterangan:

Γ_{tt} = koefisien reliabilitas.

M = jumlah butir pertanyaan.

JKx = jumlah kuadran total skor butir.

JKy = jumlah kuadran total skor faktor

Dalam menentukan hasil perhitungan Γ_{hitung} , akan diolah dengan bantuan *software SPSS for Windows 16*.

4. Membandingkan besar nilai Γ_{table} dengan Γ_{hitung} .

- Jika Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 diterima
- Jika Γ_{hitung} bernilai positif serta $\Gamma_{hitung} < \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak
- Jika Γ_{hitung} bernilai negatif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak

5. Pengambilan keputusan

Apabila koefisien semakin mendekati 1 maka kuisioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik, pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan program komputer *software SPSS for Windows 16*.

2.4 Penentuan Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Walpole (1988:8), memberikan pengertian tentang populasi, yaitu keseluruhan pengamatan yang menjadi perhatian kita. Usman dan Akbar (2006) mengartikan bahwa populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun

pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Sedangkan Sugiyono (2007) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang berupa obyek/subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek, dan benda-benda alam yang lain.

2.4.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Riduwan (2007:56) sampel adalah bagian dari populasi. Sedangkan Usman dan Akbar (2006) menjelaskan pengertian sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut teknik sampling. Jadi dapat disimpulkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Berkaitan dengan teknik pengambilan sampel, Nasution (1991:135) menjelaskan bahwa mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, oleh desain penelitiannya, serta mutu pelaksanaan dan pengolahannya.

Sampel yang baik adalah sampel yang representatif artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini sangat ditentukan karena peneliti tidak dapat menjadikan semua konsumen sebagai responden. Hal ini disebabkan karena keterbatasan biaya, waktu, pikiran, tenaga dan fasilitas. Oleh karena itu, peneliti

dapat menentukan jumlah sampel menggunakan statistik sebagai alat bantu yang ekonomis, karena statistik menyediakan prinsip-prinsip dan cara-cara yang digunakan untuk mengantisipasi hal tersebut yaitu dengan rumus error.

$$E = 1,645 \sqrt{\frac{P(1-p)}{n}} \quad (4)$$

Adapun jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus (Supranto, 1992) :

$$n = P(1-P) \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right]^2 \quad (5)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

P = proporsi sebenarnya dari populasi

SE = sampling Error

Z $\alpha/2$ = faktor tingkat keyakinan

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, maka p (1 - p) juga tidak diketahui. Tapi p selalu diantara 0 sampai 1 dengan p maksimum, maka:

$$F(p) = p - p^2$$

$$\frac{dF(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{dF(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{dF(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0,5$$

harga maksimal $F(p)$ adalah $p(1 - p) = 0,5 (1 - 0,5) = 0,25$. Sehingga besarnya sampel jika mengandung tingkat kepercayaan 90% dan kesalahan tidak lebih dari 10%.

2.5 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data dengan menggunakan pernyataan tertulis (kertas kerja) kepada responden untuk dijawab, yang kemudian data tersebut diolah untuk menghasilkan informasi tertentu (Umar, 2002). Kuesioner merupakan cara mengumpulkan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2008).

Sekaran (1992) mengemukakan bahwa beberapa prinsip dalam penulisan kuesioner untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2008), yaitu:

1. Isi dan tujuan pertanyaan.
2. Bahasa yang digunakan.
3. Tipe dan bentuk dari pertanyaan.
4. Pertanyaan yang diajukan tidak bias.
5. Tidak menanyakan hal yang sudah lupa
6. Pertanyaan yang diajukan tidak menggiring jawaban yang baik saja atau jelek saja.

Kriteria kuesioner sebagai instrumen yang baik menurut Sevilla (1988) minimal memenuhi lima kriteria (Umar, 2002). Adapun lima kriteria tersebut adalah:

1. Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali.

3. Sensitivitas

Sensitivitas dijelaskan sebagai kemampuan suatu instrumen untuk melakukan disriminasi. Bila realibilitas dan validitas suatu instrumen tinggi, atau dengan kata lain sensitif, perbedaan atas tingkat variasi-variasi karakteristik yang diukur dapat mempertajam.

4. Obyektivitas

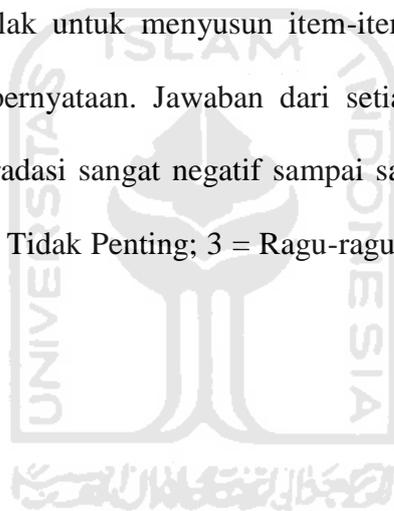
Obyektivitas mengacu pada terbebasnya data yang diisikan pada kuesioner dari penilaian yang subyektif, misalnya perasaan responden yang cenderung mempengaruhi obyektivitas data.

5. Fisibilitas

Fisibilitas berhubungan dengan teknis pengisian kuesioner, serta penggunaan sumber daya dan waktu.

Skala yang digunakan pada kuesioner adalah skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur, pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu permasalahan yang ada dimasyarakat (Sugiyono, 2008). Dengan skala *Likert* dapat diketahui respon dari responden ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama (Jogiyanto, 2004).

Kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* berisikan variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dari setiap item pertanyaan atau pernyataan mempunyai gradasi sangat negatif sampai sangat positif, seperti 1 = Sangat Tidak Penting; 2 = Tidak Penting; 3 = Ragu-ragu; 4 = Penting; 5 = Sangat Penting.



BAB III

KERANGKA KONSEP

Kerangka konsep penelitian akan memberikan arah yang dapat dijadikan pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitiannya, sehingga menjadi sebuah rangkaian proses dalam menemukan suatu hasil dan kesimpulan sehingga dapat dijadikan saran serta rekomendasi untuk Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta sebagai langkah strategis bisnis untuk kedepannya.

Menurut Kountur (2007) berbagai teori yang telah dikumpulkan, akan diperoleh beberapa konsep. Apabila konsep-konsep ini dihubungkan satu sama lain, untuk memberikan suatu gambaran atas suatu fenomena, maka hubungan antara konsep inilah yang disebut dengan istilah kerangka konsep (Kountur, 2007).

Strategi samudra biru menantang perusahaan untuk keluar dari samudra merah persaingan berdarah dengan cara menciptakan ruang pasar yang belum ada pesaingnya, sehingga kata kompetisi pun tak relevan lagi (Kim dan Mauborgne, 2006). Inovasi nilai merupakan batu pijak dalam menerapkan strategi samudra biru (*blue ocean strategy*). Inovasi nilai adalah kreator dari samudra biru, karena inovasi nilai menggunakan logika strategis yang berbeda. Inovasi nilai memberikan penekanan setara pada nilai dan inovasi (Kim dan Mauborgne, 2006). Dalam menghasilkan inovasi nilai, dibutuhkan pengetahuan serta wawasan baru terhadap orientasi pasar atau fokus pelanggan saat ini, yang berarti tidak saja

memenuhi apa yang diinginkan pelanggan, tetapi juga menawarkan kreativitas dan solusi baru kepada pelanggan (Setijono, 2008).

Inovasi nilai diciptakan dalam wilayah di mana tindakan perusahaan secara positif mempengaruhi struktur biaya dan tawaran nilai bagi pembeli (Kim dan Mauborgne, 2006). Lebih lanjut lagi, Kim dan Mauborgne (2006) menjelaskan bahwa penghematan biaya dilakukan dengan menghilangkan dan mengurangi faktor-faktor yang menjadi titik persaingan dalam industri. Selanjutnya, nilai pembeli ditingkatkan dengan menambah dan menciptakan elemen-elemen yang belum ditawarkan industri.

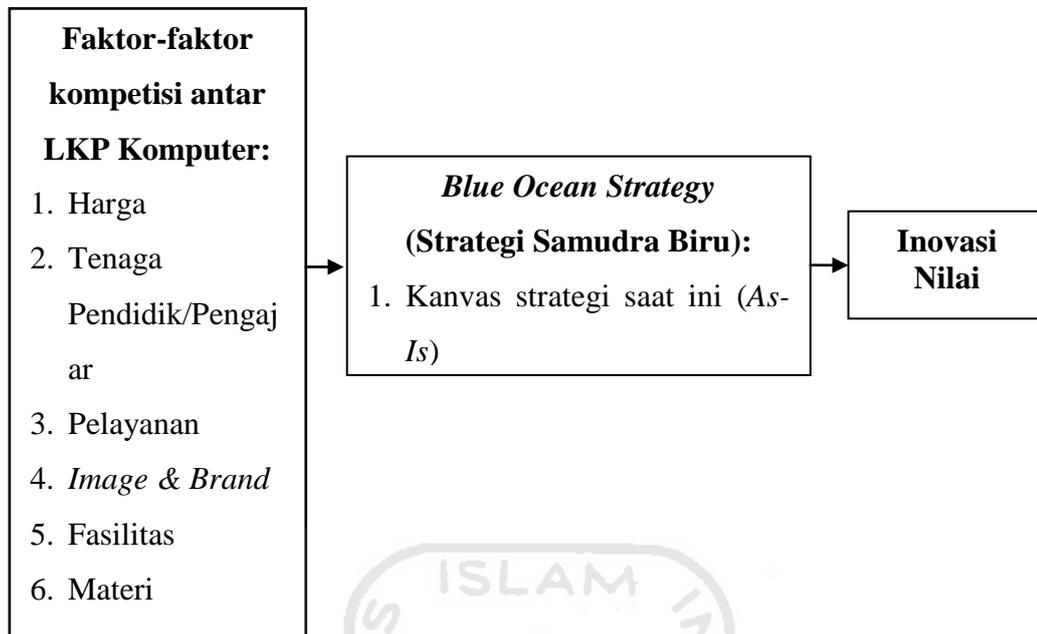
Kebutuhan seseorang untuk mengembangkan keterampilan serta potensi diri ditangkap oleh setiap LKP sebagai peluang, sehingga LKP tumbuh dan berkembang di seluruh Indonesia. Sebagai lembaga non formal, LKP pada saat ini mampu mengisi peran lembaga formal dalam membantu masyarakat dalam mengembangkan potensi dan keterampilan diri. Untuk menciptakan daya saing yang tinggi, setiap LKP menerapkan strategi bisnis dalam meraih konsumen, sehingga hal tersebut menjadi bentuk kompetisi pada saat ini. Bentuk kompetisi saat ini adalah harga, kinerja pengajar, pelayanan, *brand & image*, fasilitas, ragam program kursus (*features*), promosi, dan lokasi. Dari bentuk kompetisi yang ada maka konsumen diberikan keleluasaan dalam memilih tempat kursus yang dipengaruhi oleh daya saing yang dimiliki oleh masing-masing LKP. Gambaran realitas kondisi yang ada di LKP saat ini adalah konsumen mendaftar dan mengikuti rangkaian proses kursus hingga selesai. Hal tersebut terjadi pada semua lembaga pendidikan. Ini menunjukkan bahwa diperlukan strategi bisnis yang

berbeda dengan bentuk kompetisi saat ini berupa inovasi nilai pada produk sebagai terobosan, sehingga memiliki daya saing yang tinggi dalam menghadapi pasar untuk meraup sebanyak-banyaknya konsumen.

Inovasi nilai sangat penting dimiliki oleh sebuah LKP komputer untuk memiliki daya saing yang tinggi serta keunggulan. Keeley (2007) menjelaskan bahwa kebanyakan perusahaan hanya melakukan inovasi terhadap produknya. Padahal inovasi yang baik minimal menggunakan lima tipe inovasi. Terdapat 10 tipe inovasi yang dapat dijadikan landasan melakukan inovasi nilai yaitu model bisnis, jaringan, proses pendukung, proses inti, performansi produk, jasa, sistem, saluran distribusi, merek, dan *customer experience* (Doblin Inc, 2010).

Penelitian ini akan berfokus pada menghasilkan inovasi nilai pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)Komputer sebagai strategi bisnis pada LKP Komputer Bugs Training Center, sehingga LKP memiliki daya saing yang tinggi dalam menghadapi persaingan terhadap kompetitor yaitu LKP Komputer A dan LKP Komputer B.

Seperti yang terlihat pada Gambar 3.1, merupakan Kerangka konsep yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di LKP komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, yang berkantor di Cakra Kembang Plasa Lt. 2, Jl. Kaliurang km.5 No. 44 Yogyakarta, Indonesia. Bugs Training Center (BTC) sebuah Lembaga Kursus dan Pelatihan komputer ternama dan memiliki Akreditasi Nasional. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2010 s.d Februari 2011.

Adapun dasar yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi untuk melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti telah cukup lama mengenal LKP komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, sehingga akan mempermudah dalam mengakses informasi. Dengan adanya dukungan dan respon yang positif diharapkan dapat diperoleh data yang representatif. Sehingga dalam menghasilkan penelitian yang akurat dibutuhkan data-data yang lengkap dan benar.
- b. LKP komputer Bugs Training Center (BTC) telah mendapat status Terakreditasi Nasional pada program komputer dari Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Non Formal (BAN PNF) dan mendapatkan kualifikasi “A” pada Penilaian Kinerja Lembaga Kursus & Pelatihan dari Direktorat Binsuskel Ditjen PNFI DEPDIKNAS.

4.2 Ruang Lingkup Penelitian

Agar permasalahan tidak meluas maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilaksanakan di Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pendidikan non formal Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) komputer.
- b. Menghasilkan inovasi nilai sebagai rekomendasi strategi bisnis pada LKP komputer Bugs Training Center.
- c. Penelitian dilakukan sampai tahap usulan strategi bisnis, tetapi tidak sampai pada tahap implementasi strategi.

4.3 Penentuan Sumber Data Penelitian

4.3.1 Populasi

Berkaitan dengan penelitian ini, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian adalah:

1. Peserta kursus LKP Bugs Training Computer (BTC) Yogyakarta pada periode Desember 2010 sebanyak 57 orang.
2. Peserta kursus LKP Komputer A Yogyakarta pada periode Desember 2010 sebanyak 39 orang.
3. Peserta kursus LKP Komputer B Yogyakarta pada periode Desember 2010 sebanyak 33 orang.

4.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara acak (*random sampling*). Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan persamaan berikut ini:

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1} \dots\dots\dots (6)$$

Dimana:

N = Jumlah populasi LKP (per Januari 2011)

d = Confident interval (10%)

1. LKP Bugs Training Computer (BTC) Yogyakarta

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1} = \frac{57}{57(0,1^2)+1} = \frac{57}{1,57} = 36,305 \approx 36 \text{ responden}$$

2. LKP Komputer A

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1} = \frac{39}{39(0,1^2)+1} = \frac{39}{1,39} = 28,057 \approx 28 \text{ responden}$$

3. LKP Komputer B

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1} = \frac{33}{33(0,1^2)+1} = \frac{33}{1,33} = 24,182 \approx 24 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat dibuat seperti pada Tabel 4.1, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Populasi dan Sampel

No	Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	Populasi	Sampel
1	Bugs Training Center	57	36
2	LKP Komputer A	39	28
3	LKP Komputer B	33	24
Total		118	88

4.4 Variabel Penelitian

Variabel beserta unsur-unsur empiris yang merupakan bagian dari konsep, definisi, klasifikasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Harga
2. Tenaga Pendidik/Pengajar
3. Pelayanan
4. *Image & Brand*
5. Fasilitas
6. Materi program kursus
7. Promosi
8. Lokasi

4.5 Metode Pengumpulan Data

4.5.1 Data Primer.

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara dan Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan data secara objektif, baik itu berupa wawancara terhadap direktur dan dokumen resmi LKP komputer BTC Yogyakarta untuk mengetahui internal LKP secara menyeluruh. Selain itu dilakukan observasi kondisi eksternal yaitu kompetitornya.

2. Kuesioner

Membuat daftar pertanyaan berupa kuesioner dan disebarakan kepada responden yang merupakan *customer* dari LKP komputer Bugs Training Center Yogyakarta dan juga dua LKP kompetitor, yaitu LKP A dan LKP B.

Proses pembuatan kuesioner dilakukan dengan menggunakan masukan dari:

- Konsumen : Peserta kursus dari LKP BTC Yogyakarta.
- Praktisi : Selaku pemilik dan staff dari LKP Komputer.
- Akademisi : Selaku Dosen Pembimbing.

Kuesioner terdiri dari tiga bagian, sebagai berikut:

- Bagian I : Identitas Konsumen
- Bagian II : Tingkat Kepuasan & Tingkat Kepentingan, untuk mengetahui bentuk kompetisi antara LKP komputer yang terjadi saat ini, yaitu Bugs Training Center Yogyakarta, LKP A dan LKP B. Materi kuesioner ini berisi Harga, Tenaga Pengajar (Pendidik), Pelayanan, *Brand & Image*, Fasilitas, Materi Program Kursus, Promosi, dan Lokasi.
- Bagian III: Kerangka kerja empat langkah

4.5.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan yang relevan, hasil penelitian sebelumnya yang bersifat mutakhir, informasi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diteliti.

4.6 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dimaksudkan agar peneliti dapat memberikan hasil maksimal dengan langkah-langkah yang benar serta menghindari kekeliruan yang sekecil-kecilnya. Berikut ini adalah prosedur penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini :

- a. Melakukan studi pendahuluan berupa kajian pustaka, mengacu pada teori-teori yang berlaku dan dapat dicari atau ditemukan pada buku-buku teks ataupun penelitian terdahulu melalui jurnal-jurnal.
- b. Melakukan observasi awal untuk menentukan lokasi penelitian.
- c. Mendefenisikan dan merumuskan masalah.
- d. Membuat surat ijin penelitian

Sebelum hasil kuesioner disebarkan ke responden, peneliti mengajukan surat izin penelitian di LKP Bugs Training Center Yogyakarta yang dibuat oleh pihak kampus (Magister Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).

e. *Mengumpulkan Data*

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta LKP Bugs Training Center, LKP A, dan LKP B. Prosedur awal yang dilakukan adalah membagi kuesioner kepada 15 responden, untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada instrumen penelitian (kuesioner). Jika instrumen penelitian (kuesioner) dinyatakan valid dan reliabel, maka prosedur selanjutnya adalah melakukan penyebaran ulang kuesioner yang sama kepada peserta kursus LKP Bugs Training Center, LKP Komputer A, dan LKP Komputer B. Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan program *SPSS for Windows 16*.

4.7 Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Tahap pengolahan data dan analisis dalam penelitian ini, diolah dengan bantuan program *SPSS for Windows 16* dan MS. Excel 2007.

4.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menentukan hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

- b. Menentukan nilai Γ_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) = n – 2, maka nilai Γ_{tabel} dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran).

- c. Menentukan nilai Γ_{hitung}

$$\Gamma_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$\Gamma_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\{(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)\}}}$$

Hasil perhitungan Γ_{hitung} pada software SPSS.12 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *corrected item-total correlation*.

- d. Membandingkan besar nilai Γ_{tabel} dengan Γ_{hitung}

Jika nilai Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{\text{hitung}} > \Gamma_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima

Jika nilai Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{\text{hitung}} < \Gamma_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

Jika nilai Γ_{hitung} bernilai negatif, serta $\Gamma_{\text{hitung}} > \Gamma_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

- e. Membuat keputusan

4.7.2 Uji Reliabilitas

- a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

b. Menentukan Nilai Γ_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) = n – 2, maka nilai Γ_{tabel} dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran).

c. Menentukan Nilai Γ_{hitung}

$$\Gamma_{tt} = \frac{M}{M - 1} \left(1 - \frac{Jkx}{JKy} \right)$$

Hasil perhitungan Γ_{hitung} pada software SPSS.10 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai alpha.

d. Membandingkan besar nilai Γ_{tabel} dengan Γ_{hitung}

Jika nilai Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{\text{hitung}} > \Gamma_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima

Jika nilai Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{\text{hitung}} < \Gamma_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

Jika nilai Γ_{hitung} bernilai negatif, serta $\Gamma_{\text{hitung}} > \Gamma_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

e. Membuat keputusan

Apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik

4.7.3 Analisis Data

Berikut ini adalah langkah-langkah dalam menghasilkan inovasi nilai pada lembaga kursus dan pelatihan komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta dengan menggunakan *blue ocean strategy*:

1. Kanvas Strategi Saat ini

Tahap ini, merangkum situasi terkini lembaga kursus dan pelatihan yang terjadi saat ini dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen Bugs Training Center, LKP Komputer A dan LKP Komputer B. Dengan menggunakan faktor-faktor apa saja yang dijadikan ajang kompetisi antar LKP Komputer seperti harga, tenaga pendidik, pelayanan, *brand* dan *image*, fasilitas, materi program kursus, promosi, dan lokasi.

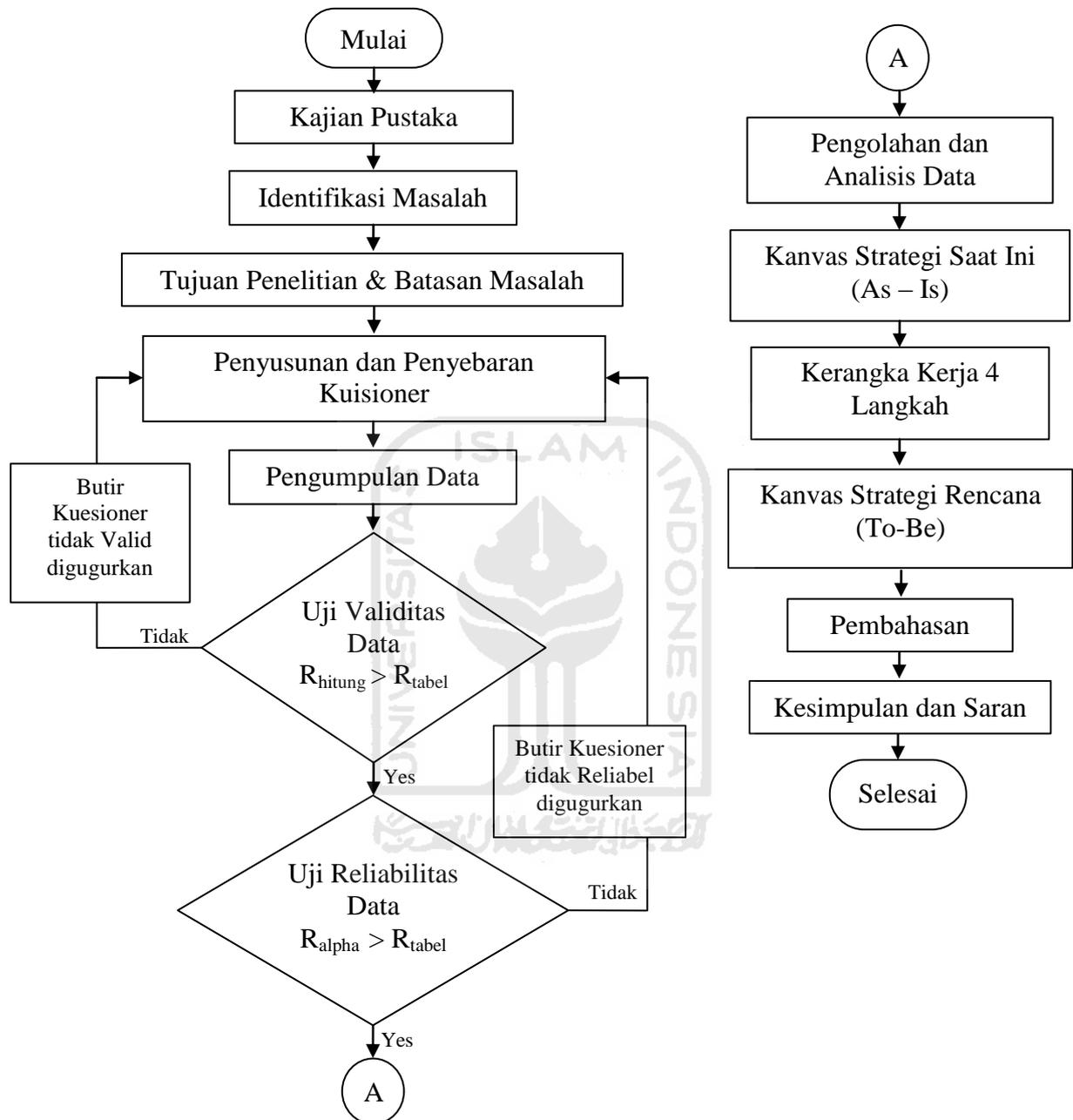
2. Kerangka Kerja Empat Langkah

Tahap kerangka kerja empat langkah adalah melakukan analisis terhadap faktor-faktor apa saja yang harus ditingkatkan, dikurangi, dihilangkan dan diciptakan sehingga dapat dijadikan kanvas strategi rencana untuk LKP komputer Bugs Training Center Yogyakarta.

3. Kanvas Strategi Rencana

Tahap ini merupakan tahapan dalam menghasilkan kurva nilai baru bagi LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta

4.8 Diagram Alir Penelitian



Gambar 4.1 Diagram Alir penelitian

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1 Sejarah Ringkas LKP Komputer BTC Yogyakarta

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta merupakan lembaga pendidikan yang dimiliki oleh PT. Bugs Group. Perusahaan ini mempunyai visi menjadi perusahaan model dalam penerapan teknologi informasi, dan misinya adalah mensosialisasikan peran Teknologi Informasi kepada masyarakat Indonesia secara umum dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia agar mampu bersaing di era globalisasi dan ekonomi baru.

Cikal bakal berdirinya Bugs Training Center diawali pada bulan Agustus tahun 2000 dengan mendirikan usaha layanan akses internet atau biasa disebut dengan warung internet (warnet) dengan nama Bugs Internet Cafe. Disamping usaha layanan akses internet, Bugs Internet Cafe diminta memberikan pelatihan internet kepada instansi pemerintah dan institusi lainnya. Oleh PT. Bugs Group, dilihat sebagai peluang yang menjanjikan, karena kondisi pasar yang menginginkan keahlian dibidang Teknologi Informasi (*Information Technology*) maka pada bulan Mei tahun 2001 didirikanlah Lembaga Kursus Pendidikan (LKP) komputer Bugs Training Center dan hingga saat ini masih eksis.

Pada tanggal 27 Desember 2002 berdasarkan SK No.60 tahun 2002, LKP Bugs Training Center memperoleh Akreditasi A dari Dinas Pendidikan Propinsi D.I. Yogyakarta. Pada bulan Desember tahun 2009 LKP BTC Yogyakarta telah

mendapat Status Ter-Akreditasi Nasional pada Program Komputer dari Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Non Formal (BAN PNF) dan mendapat kualifikasi "A" pada Penilaian Kinerja Lembaga Kursus & Pelatihan dari Direktorat Binsuskel Ditjen PNFI DEPDIKNAS. Dengan status terakreditasi berdasarkan UU SISDIKNAS No.20 Tahun 2003, BTC Yogyakarta berhak mengeluarkan sertifikat kompetensi bagi peserta didiknya. Sejak 2 Mei 2001 sampai dengan 1 Januari 2011, dalam usianya hampir 1 dasawarsa, Bugs Training Center telah mengeluarkan sertifikat bagi 6594 siswa yang telah mengikuti kursus/training kelas reguler dan privat untuk masyarakat umum serta program-program materi khusus untuk perguruan tinggi, instansi pemerintah, dan perusahaan swasta.

5.2 Primary Activities LKP Komputer BTC Yogyakarta

Berikut ini merupakan cakupan bidang layanan yang menjadi bisnis utama dari PT. Bugs Groups – Bugs Training Center, yaitu:

A. Pendidikan & Pelatihan Teknologi Informasi (*IT Education*):

1. Pelatihan Komputer Short Course (*Practical Computer Training*)
 - a. Aplikasi Perkantoran (*Office Application*)
 - 1) Ms. Office (Ms.Word, Ms.Excel, Ms.Access, Ms.Power Point)
 - 2) SPSS, E-Views, Minitab (Olah Data Statistik)
 - 3) MYOB, Accurate, ACL (Komputer Akuntansi)
 - 4) Internet Basic & Advanced
 - b. Sistem Operasi (*Operating System*)
 - 1) Ms. Windows

- 2) Linux Basic (Client Side)
- 3) Unix (Free BSD)
- c. Pemrograman Visual (*Visual Programming*)
 - 1) Delphi
 - 2) Visual Basic, Matlab
 - 3) Visual Fox Pro
 - 4) Visual C++ /Borland C++ Builder
- d. Multimedia & Video Editing
 - 1) Adobe Flash & Adobe Director for Animation
 - 2) 3D Studio Max
 - 3) Adobe After Effect, Adobe Audition, Adobe Premiere Profesional
- e. Jaringan Komputer (*Network Administrator*)
 - 1) Ms. Windows Server 2003, WAN Wi-Fi Installation
 - 2) Linux Networking (Server Side), Cisco Router Basic
- f. *Database Server*
 - 1) Oracle Database Server
 - 2) Ms. SQL Server, Postgre SQL, MySQL
- g. *Web Development*
 - 1) Internet *Advanced*, HTML, XML, Java Script
 - 2) Adobe Dreamweaver, Adobe Flash
 - 3) PHP Basic, PHP Database, PHP E-Commerce
 - 4) ASP.Net
- h. Desain Grafis (*Graphic Design*)

- 1) Corel Draw, Freehand
 - 2) Adobe Page Maker
 - 3) Adobe Photoshop
 - i. Teknisi Komputer (*Computer Technician*)
 - j. Visual.Net
 - 1) Visual Basic.Net, Java#.Net
 - k. Java *Programming*
 - 1) J2SE, J2ME, J2EE, Java Server Page
 - l. Sistem Informasi Geografis (Geographic Information System)
 - 1) Map Info, Arc View, ER Mapper, Arc GIS
 - m. Komputer Rancang Bangun Teknik Sipil & Arsitektur
 - 1) AutoCAD, ArchiCAD, AutoCAD Advanced
 - 2) SAP 2000 (Structure Analysis Program)
 - 3) Ms.Project, Primavera, RAB
 2. Pelatihan Komputer jangka menengah :
 - a. Program Profesi Web Master 3 bulan
 3. Workshop Intensif Teknologi Informasi
- B. Jasa Konsultasi (*Consulting*)
1. Analisis dan disain sistem informasi
 2. Infrastruktur teknologi jaringan komputer
 3. Sistem Informasi Manajemen (*Management Information System*)
 4. Pemrosesan Data Elektronik (*Electronic Data Processing - EDP*)
 5. Pertukaran Data Elektronik (*Electronic Data Interchange - EDI*)

6. Aplikasi berbasis Client-Server (*Client-Server Application Development*)
7. Internet/Intranet Development
8. Web-based Database and Transaction System
9. Wireless Fidelity (Wi-Fi)

C. Pengembangan dan Pembangunan (*Development & Implementation*)

1. Infrastruktur teknologi jaringan komputer
2. Jaringan Komputer tanpa Kabel (*Wireless Networking*)
3. Pengadaan infrastruktur jaringan Intranet/Internet
4. Aplikasi Berbasis Web (*Web-based Application*)
5. Aplikasi berbasis Client-Server (*Client-Server Application Development*)
6. Sistem Inventori (*Inventory System*)
7. Sistem Akuntansi dan Keuangan (*Accounting and Finance System*)
8. Sistem Informasi Akademik (*Academic Information System*)
9. Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support System*)
10. Domain, Hosting & Web Development

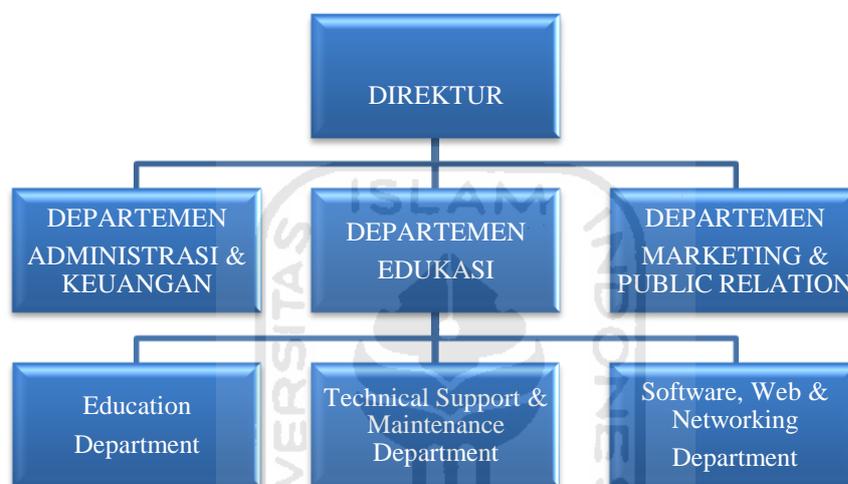
D. Dukungan Teknis (*Technical Support*)

1. Perawatan Komputer dan Jaringan Komputer (*Computer & Networking Maintenance*)
2. Dukungan Teknis Manajemen dan SDM TI (*System Management Outsourcing*)

E. Perangkat Keras dan Lunak Komputer, Jaringan Komputer dan Teknologi Komunikasi (*Computer Hardware & Software, Peripherals, and Communication Technology*)

1. Komputer Desktop Personal (*Personal Computer - PC*)
2. Komputer Server (*Server Computer, Main Frame*)
3. *Output Unit (Printer, Display Monitor, LCD)*
4. Komponen Jaringan Komputer (*NIC, Cable, Hub/Switch, Router*)

5.3 Struktur Organisasi LKP Bugs Training Center Yogyakarta



Gambar 5.1 Struktur Organisasi Bugs Training Center Yogyakarta

5.4 Lembaga Kursus & Pelatihan Komputer

Berdasarkan data Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan Khusus dinyatakan bahwa terdapat 14.030 LKP di seluruh Indonesia. Sedangkan, untuk provinsi D.I Yogyakarta terdapat total 227 LKP yang di antaranya terdapat 48 LKP komputer (DirBinsuskel, 2010b). Kebutuhan seseorang untuk mengembangkan keterampilan serta potensi diri ditangkap oleh setiap Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sebagai peluang, sehingga LKP tumbuh dan berkembang di seluruh Indonesia khususnya Yogyakarta yang terkenal dengan julukan sebagai kota pendidikan.

Dari pengamatan secara langsung, dapat dilihat bahwa setiap LKP komputer menawarkan kesamaan jenis program kursus dan pelatihan sebagai produk yang ditawarkan, seperti *web design*, *web programming*, *audio video editing*, rancang bangun, aplikasi perkantoran, pengolahan data statistik, desain grafis dan multimedia. Sama halnya dengan LKP komputer BTC Yogyakarta, program kursus yang ditawarkan juga ditawarkan oleh para pesaingnya. Yang berbeda adalah pada daya saing dan strategi yang diterapkan oleh masing-masing LKP komputer, sehingga menciptakan daya saing yang tinggi dalam menarik konsumen-konsumen yang disasanya.

Inovasi perlu dilakukan oleh LKP Komputer untuk meningkatkan daya saing terhadap persaingan yang semakin ketat dan kompetitif. LKP Komputer harus mencari inovasi baru dalam memberikan pelayanan, produk, atau hal lainnya terhadap konsumen, yang lebih baik, lebih menarik, ataupun lebih memuaskan dibanding para kompetitor. Baregheh *et al.* (2009) mengatakan bahwa sebuah perusahaan harus melakukan inovasi dalam merespon perubahan permintaan dan gaya hidup konsumen, memanfaatkan peluang, kemajuan teknologi, perubahan pasar, struktur dan dinamika pasar. Dan inovasi yang dilakukan sebuah perusahaan berkaitan dengan produk, pelayanan, operasional, dan sumber daya manusianya.

5.4.1 Kompetitor

LKP Komputer BTC Yogyakarta memiliki para kompetitor yang baik dalam melihat peluang pasar yang membutuhkan tempat dalam mengembangkan keahlian dan SDM. Dari data Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan

Khusus yang dapat dilihat, diketahui bahwa, di Yogyakarta terdapat 48 LKP Komputer yang tersebar diberbagai wilayah. Dalam penelitian ini, dibatasi pada dua pesaing, yaitu LKP Komputer A dan LKP Komputer B.

1. LKP Komputer A Yogyakarta

LKP komputer A Yogyakarta hadir sejak tahun 2001 untuk menawarkan solusi/jawaban dalam pengembangan keahlian serta potensi diri bagi masyarakat berupa paket – paket kursus dan pelatihan TI (Teknologi Informasi) yang bersifat tematik. Nama besar universitas negeri menjadi nilai plus dalam menarik pelanggan. Pelatihan yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan apa yang ditawarkan oleh LKP Komputer BTC Yogyakarta, seperti:

a. *All Inclusive* teknologi Informasi

Pelatihan untuk menjadi seorang profesional IT melalui pemahaman dan penguasaan seluruh konsep dan ilmu IT sehingga dapat mengimplementasikannya di berbagai bidang kerja secara terintegrasi.

b. *Web & Visual Programming* (plus *database*)

Pelatihan untuk membangun berbagai aplikasi *software* berbasis web dan visual (*desktop*) serta pengembangan fitur *programming* pada jaringan internet.

c. *Desain Grafis, Web & Multimedia*

Pelatihan yang berkaitan dunia grafis yang meliputi pemahaman konsep desain, membuat dan mengembangkan desain grafis untuk keperluan multimedia, ilustrasi & media grafis lainnya.

d. Komputer Akuntansi

Pelatihan agar peserta mampu menyusun dan mengelola transaksi akuntansi dengan alat bantu komputer, baik menggunakan *software* yang telah ada ataupun membuat program aplikasi sendiri.

e. Teknologi Informatika

Pelatihan tentang dunia komputer meliputi sistem operasi, jaringan komputer, *troubleshooting*/teknisi, dan *open source*.

f. Office Profesional

g. Sistem Informasi Geografis

Peserta pelatihan yang menjadi target LKP Koomputer A adalah mahasiswa yang kuliah di Yogyakarta baik itu universitas negeri ataupun swasta, instansi pemerintah, perusahaan swasta, dan para akademisi. Selain membuat pelatihan, LKP Komputer A juga menjadi konsultan di bidang TI dan mengerjakan proyek-proyek kerjasama.

2. LKP Komputer B Yogyakarta

LKP Komputer B Yogyakarta adalah lembaga kursus dan pelatihan dengan 3 (tiga) kantor cabang di Yogyakarta. Mempunyai pengalaman lebih dari 14 tahun dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan komputer. Selain itu LKP Komputer B juga membuka pelatihan bahasa Mandarin dan bahasa Inggris.

Adapun pelatihan yang dilaksanakan di LKP Komputer B Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi perkantoran
- b. Rancang bangun

- c. Desain grafis
- d. Desain Multimedia
- e. Mesin Industri
- f. Pemrograman web
- g. Komputerisasi bisnis
- h. Perbankan syariah
- i. Bahasa Mandarin & Bahasa Inggris

5.5 Pengolahan Data

Dalam menghasilkan Rancangan Inovasi Nilai pada Lembaga Kursus dan Pelatihan komputer, pengumpulan data dilakukan dengan cara, yaitu observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini diperoleh dari peserta kursus LKP Bugs Training Center Yogyakarta, dan dua kompetitornya, yaitu LKP A dan LKP B. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu peserta kursus atau konsumen LKP komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, LKP Komputer A, dan LKP Komputer B. dari hasil perhitungan, jumlah kuesioner yang akan dibagikan adalah 88. Dengan rincian Bugs Training Center sebanyak 36 responden, LKP Komputer A sebanyak 28 responden, dan LKP Komputer B sebanyak 24 responden. Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data.

5.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan *software SPSS 16 for Windows*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, pada kasus ini jumlah sampel (n) adalah 88 responden. Adapun perhitungan besarnya df adalah $df = 88 - 2 = 86$, dan α 0,05 maka didapatkan $r_{tabel} = 0,2118$. Bandingkan nilai *Correlated Item – Total Correlation* dengan hasil perhitungan r_{tabel} , jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

	No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Harga	1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	0.461	0.2118	Valid
	2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	0.497	0.2118	Valid
Tenaga Pendidik (Pengajar)	3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.	0.529	0.2118	Valid
	4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.	0.506	0.2118	Valid
	5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.	0.644	0.2118	Valid
	6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus.	0.486	0.2118	Valid
	7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	0.383	0.2118	Valid
	8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.	0.540	0.2118	Valid

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

	No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.	0.692	0.2118	Valid
	10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.	0.501	0.2118	Valid
	11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.	0.571	0.2118	Valid
Pelayanan	12	Kesigapan staf <i>Front Office</i> sangat baik dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	0.602	0.2118	Valid
	13	Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	0.467	0.2118	Valid
	14	Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa.	0.607	0.2118	Valid
	15	Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.	0.599	0.2118	Valid
	16	Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.	0.548	0.2118	Valid
	17	Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.	0.549	0.2118	Valid
	18	Staff <i>Front Office</i> jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti.	0.509	0.2118	Valid
	19	Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.	0.499	0.2118	Valid
	20	Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.	0.525	0.2118	Valid
	21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	0.374	0.2118	Valid

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

	No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Brand & Image	22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.	0.623	0.2118	Valid
	23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.	0.533	0.2118	Valid
	24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki	0.562	0.2118	Valid
Fasilitas	25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.	0.689	0.2118	Valid
	26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.	0.500	0.2118	Valid
	27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).	0.432	0.2118	Valid
	28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.	0.664	0.2118	Valid
	29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.	0.644	0.2118	Valid
	30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.	0.677	0.2118	Valid
	31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	0.678	0.2118	Valid
	32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.	0.602	0.2118	Valid
	33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	0.713	0.2118	Valid
Materi Program	34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.	0.535	0.2118	Valid
	35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.	0.641	0.2118	Valid
Promosi	36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.	0.411	0.2118	Valid
	37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar	0.430	0.2118	Valid
	38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.	0.594	0.2118	Valid

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

	No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Lokasi	39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.	0.517	0.2118	Valid
	40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.	0.714	0.2118	Valid
	41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	0.496	0.2118	Valid
	42	Keamanan lokasi parkir terjamin	0.617	0.2118	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011.

5.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen penelitian dinyatakan *reliable* apabila nilai $r_{alpha} > 0,60$. Perhitungan reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SPSS 16 for Windows*.

Dari hasil uji reliabilitas didapatkan hasil yang handal atau reliabel, yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Atribut	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
1.	Harga	0.619	0.60	<i>Reliable</i>
2.	Tenaga Pendidik (Pengajar)	0.848	0.60	<i>Reliable</i>
3.	Pelayanan	0.850	0.60	<i>Reliable</i>
4.	Fasilitas	0.800	0.60	<i>Reliable</i>
5.	Materi Program	0.886	0.60	<i>Reliable</i>
6.	Promosi	0.603	0.60	<i>Reliable</i>
7.	Lokasi	0.827	0.60	<i>Reliable</i>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011

Dari Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan pada item-item pertanyaan Harga, Tenaga Pendidik (Pengajar), Pelayanan, Fasilitas, Materi Program, Promosi, dan Lokasi adalah reliabel.

5.6 Pengumpulan Data

Dari kuesioner yang disebar pada tiga tempat LKP Komputer, yaitu Bugs Training Center (BTC), LKP Komputer A, dan LKP Komputer B, maka didapatkan tingkat kepuasan yang digambarkan dengan Kanvas Strategi. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah berupa data ordinal, sehingga cara perhitungan yang diambil adalah cara perhitungan modus, yaitu teknik penjelasan kelompok yang berdasarkan atas nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut.

5.6.1 Kanvas Strategi Bugs Training Center Yogyakarta

Hasil dari pengumpulan data pada LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Harga	1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	0	3	24	9	24	3	72
	2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	0	3	17	16	17	3	51

Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC Yogyakarta (Lanjutan)

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Tenaga Pendidik (Pengajar)	3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.	0	0	18	19	19	4	76
	4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.	0	0	12	24	24	4	96
	5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.	0	0	15	21	21	4	84
	6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus.	0	8	16	12	16	3	48
	7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	3	3	9	21	21	4	84
	8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.	0	1	15	20	20	4	80
	9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.	0	3	19	14	19	3	57
	10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.	0	1	16	19	19	4	76
	11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.	0	1	15	20	20	4	80
	Pelayanan	12	Kesigapan staf <i>Front Office</i> sangat baik dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	0	2	16	18	18	4
13		Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	0	0	22	14	22	3	66
14		Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa.	0	0	19	17	19	3	57
15		Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.	0	1	14	21	21	4	84
16		Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.	0	0	16	20	20	4	80
17		Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.	0	0	17	19	19	4	76

Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC Yogyakarta (Lanjutan)

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Pelayanan (Lanjutan)	18	Staff <i>Front Office</i> jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti.	0	4	11	21	21	4	84
	19	Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.	0	2	19	15	19	3	57
	20	Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.	1	1	20	14	20	3	60
	21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	2	3	16	14	16	3	48
Brand & Image	22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.	0	0	20	16	20	3	60
	23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.	0	3	24	9	24	3	72
	24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki	0	3	18	15	18	3	54
Fasilitas	25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.	0	5	20	11	20	3	60
	26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.	0	9	19	8	19	3	57
	27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).	0	12	10	14	14	4	56
	28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.	0	0	12	24	24	4	96
	29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.	0	0	12	24	24	4	96
	30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.	0	0	19	17	19	3	57
	31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	0	0	20	16	20	3	60
	32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.	0	0	17	19	19	4	76
	33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	0	0	19	17	19	3	57

Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC Yogyakarta (Lanjutan)

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Materi	34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.	0	0	24	12	24	3	72
	35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.	0	0	23	13	23	3	69
Promosi	36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.	0	4	21	11	21	3	63
	37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar	0	5	8	23	23	4	92
	38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.	0	0	20	16	20	3	60
Lokasi	39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.	0	1	24	11	24	3	72
	40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.	0	0	24	12	24	3	72
	41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	0	15	10	11	15	2	30
	42	Keamanan lokasi parkir terjamin	0	11	17	8	17	3	51

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011

Dari data yang dihasilkan pada LKP Komputer Bugs Training Center (BTC)

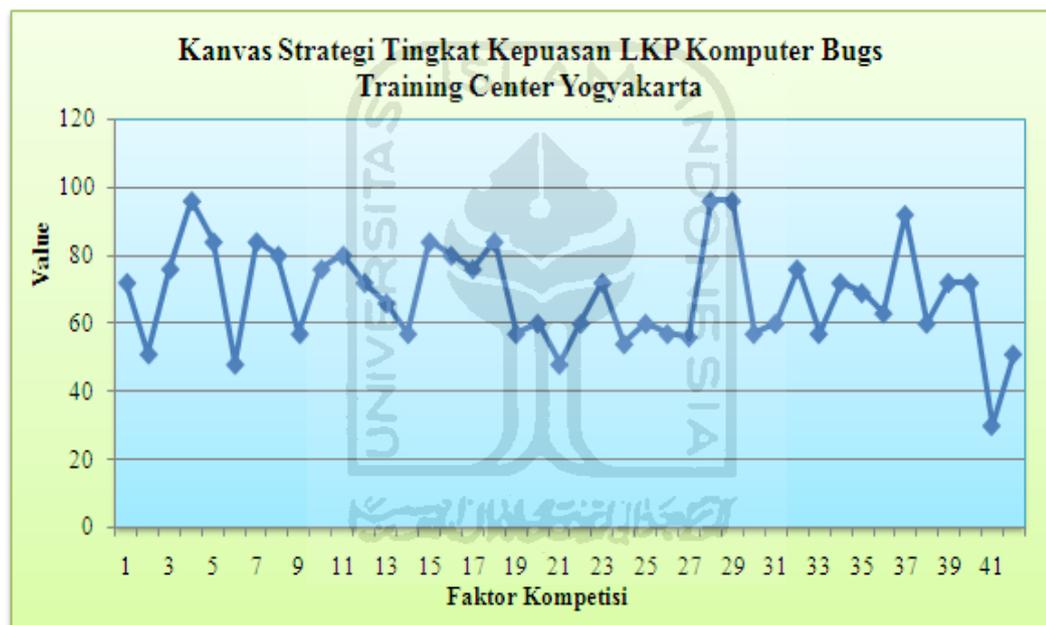
Yogyakarta maka didapatkan nilai tertinggi pada:

1. Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik = 96.
2. Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik = 96.
3. Ruang kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik = 96.

Dari data yang dihasilkan pada LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta maka didapatkan nilai terendah pada:

1. Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi = 30.

Untuk menggambarkan Kanvasing dari tingkat kepuasan responden terhadap LKP Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, akan dicari modus dari data diatas yang kemudian dikalikan dengan bobot nilai, sehingga akan dihasilkan grafik seperti pada Gambar 5.2.



Gambar 5.2 Kanvas Strategi LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta

5.6.2 Kanvas Strategi LKP Komputer A Yogyakarta

Hasil dari pengumpulan data pada LKP Komputer A Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Tingkat Kepuasan LKP Komputer A Yogyakarta

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Harga	1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	0	0	22	6	22	3	66
	2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	1	2	20	5	20	3	60
Tenaga Pendidik (Pengajar)	3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.	1	2	20	5	20	3	60
	4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.	1	9	17	1	17	3	51
	5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.	0	4	21	3	21	3	63
	6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus.	1	5	14	8	14	3	42
	7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	0	2	16	10	16	3	48
	8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.	1	4	14	9	14	3	42
	9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.	1	3	17	7	17	3	51
	10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.	0	4	14	10	14	3	42
	11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.	0	2	18	8	18	3	54
	Pelayanan	12	Kesigapan staf <i>Front Office</i> sangat baik dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	0	0	19	9	19	3
13		Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	0	0	24	4	24	3	72
14		Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa.	0	2	15	11	15	3	45
15		Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.	0	1	17	10	17	3	51

Tabel 5.4 Tingkat Kepuasan LKP Komputer A Yogyakarta (Lanjutan)

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
	16	Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.	0	1	16	11	16	3	48
	17	Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.	0	0	23	5	23	3	69
	18	Staff <i>Front Office</i> jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti.	0	0	19	9	19	3	57
	19	Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.	0	0	17	11	17	3	51
	20	Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.	0	2	19	7	19	3	57
	21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	0	2	22	4	22	3	66
Brand & Image	22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.	0	1	17	10	17	3	51
	23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.	0	0	18	10	18	3	54
	24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki	0	1	22	5	22	3	66
Fasilitas	25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.	1	5	17	5	17	3	51
	26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.	0	5	15	8	15	3	45
	27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).	0	2	11	15	15	4	60
	28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.	2	3	15	8	15	3	45
	29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.	0	4	14	10	14	3	42
	30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.	1	1	21	5	21	3	63
	31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	1	2	16	9	16	3	48
	32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.	1	1	18	8	18	3	54
33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	0	0	20	8	20	3	60	

Tabel 5.4 Tingkat Kepuasan LKP Komputer A Yogyakarta (Lanjutan)

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Materi	34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.	0	2	17	9	17	3	51
	35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.	0	0	22	6	22	3	66
Promosi	36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.	0	1	18	9	18	3	54
	37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar	0	0	13	15	15	4	60
	38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.	0	0	19	9	19	3	57
Lokasi	39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.	0	2	16	10	16	3	48
	40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.	0	1	18	9	18	3	54
	41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	1	2	18	7	18	3	54
	42	Keamanan lokasi parkir terjamin	0	1	17	10	17	3	51

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011.

Dari data yang dihasilkan pada LKP Komputer A Yogyakarta maka didapatkan nilai tertinggi pada:

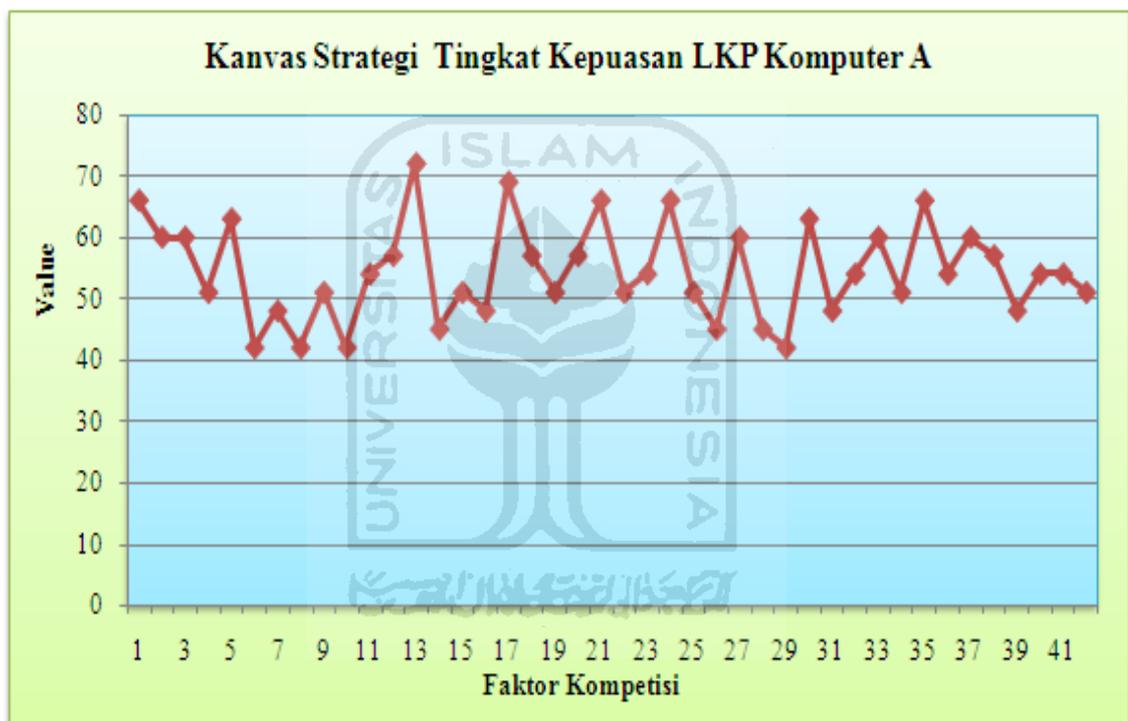
1. Staff *Front Office* cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa = 72.
2. Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan = 69.

Dari data yang dihasilkan pada LKP Komputer A Yogyakarta maka didapatkan nilai terendah pada:

1. Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus. = 42
2. Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar = 42.

3. Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas = 42.
4. Ruang kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik = 42.

Untuk menggambarkan Kanvasing dari tingkat kepuasan responden terhadap LKP Komputer A Yogyakarta, akan dicari modus dari data diatas yang kemudian dikalikan dengan bobot nilai, sehingga akan dihasilkan grafik seperti pada Gambar 5.3.



Gambar 5.3 Kanvas Strategi LKP Komputer A Yogyakarta

5.6.3 Kanvas Strategi LKP Komputer B Yogyakarta

Hasil dari pengumpulan data pada LKP Komputer B Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan LKP Komputer B Yogyakarta

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Harga	1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	0	5	14	5	14	3	42
	2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	1	2	18	3	18	3	54
Tenaga Pendidik (Pengajar)	3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.	1	3	17	3	17	3	51
	4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.	0	1	16	7	16	3	48
	5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.	0	1	14	9	14	3	42
	6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus.	0	2	9	13	13	4	52
	7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	0	0	10	14	14	4	56
	8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.	0	3	13	8	13	3	39
	9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.	0	2	14	8	14	3	42
	10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.	0	2	10	12	12	4	48
	11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.	0	0	13	11	13	3	39

Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan LKP Komputer B Yogyakarta (Lanjutan)

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Pelayanan	12	Kesigapan staf <i>Front Office</i> sangat baik dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	0	0	16	8	16	3	48
	13	Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	0	0	18	6	18	3	54
	14	Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa.	0	1	14	9	14	3	42
	15	Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.	1	0	15	8	15	3	45
	16	Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.	1	0	16	7	16	3	48
	17	Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.	0	0	9	15	15	4	60
	18	Staff <i>Front Office</i> jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti.	0	0	10	9	10	3	30
	19	Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.	0	2	12	10	12	3	36
	20	Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.	1	4	15	4	15	3	45
	21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	0	2	16	6	16	3	48
Brand & Image	22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.	1	1	16	6	16	3	48
	23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.	0	0	18	6	18	3	54
	24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki	0	1	19	4	19	3	57

Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan LKP Komputer B Yogyakarta (Lanjutan)

	No	Pertanyaan	1	2	3	4	Modus	Bobot	M x B
Fasilitas	25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.	0	3	12	9	12	3	36
	26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.	0	2	15	7	15	3	45
	27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).	0	4	14	6	14	3	42
	28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.	0	0	7	17	17	4	68
	29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.	0	2	14	8	14	3	42
	30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.	0	3	15	6	15	3	45
	31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	0	1	14	9	14	3	42
	32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.	0	0	18	6	18	3	54
	33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	0	0	21	3	21	3	63
Materi	34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.	1	0	15	8	15	3	45
	35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.	0	0	18	6	18	3	54
Promosi	36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.	1	3	19	1	19	3	57
	37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar	1	3	8	12	12	4	48
	38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.	1	0	13	10	13	3	39
Lokasi	39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.	0	1	11	12	12	4	48
	40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.	0	0	17	7	17	3	51
	41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	0	2	17	5	17	3	51
	42	Keamanan lokasi parkir terjamin	1	4	13	6	13	3	39

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011

Dari data yang dihasilkan pada LKP Komputer B Yogyakarta maka didapatkan nilai tertinggi pada:

1. Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan = 60 .
2. Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik = 68.
3. Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP = 63.

Dari data yang dihasilkan pada LKP Komputer B Yogyakarta maka didapatkan nilai terendah pada:

1. Staff *Front Office* jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti = 30.

Untuk menggambarkan Kanvasing dari tingkat kepuasan responden terhadap LKP B Yogyakarta, akan dicari modus dari data diatas yang kemudian dikalikan dengan bobot nilai, sehingga akan dihasilkan grafik seperti pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4 Kanvas Strategi LKP Komputer B Yogyakarta

5.6.4 Kanvas Strategi Saat Ini (As – Is)

Kanvas strategi mempunyai fungsi untuk melihat kondisi dan situasi pasar yang ada dan sudah dikenal, terutama kondisi pasar Lembaga Kursus dan Pelatihan Komputer yang ada di Yogyakarta. Kanvas strategi saat ini (as – is) diperoleh berdasarkan dari nilai indeks kepuasan pelanggan LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, LKP Komputer A, LKP Komputer B. Nilai indeks dalam kasus ini digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, LKP Komputer A, & LKP Komputer B. Tabel 5.6, dibawah ini merupakan hasil data kuesioner dibutuhkan untuk membuat kanvas strategi saat ini (as – is).

Tabel 5.6 Nilai Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B.

	No	Pernyataan	BTC	LKP Komputer A	LKP Komputer B
			M x B	M x B	M x B
Harga	1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	72	66	42
	2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	51	60	54
Tenaga Pendidik (Pengajar)	3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.	76	60	51
	4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.	96	51	48
	5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.	84	63	42
	6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus	48	42	52

Tabel 5.6 Nilai Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B. (Lanjutan).

	No	Pernyataan	BTC	LKP Komputer A	LKP Komputer B
			M x B	M x B	M x B
Pelayanan	7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	84	48	56
	8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.	80	42	39
	9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.	57	51	42
	10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.	76	42	48
	11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.	80	54	39
	12	Kesigapan staf <i>Front Office</i> sangat baik dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	72	57	48
	13	Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	66	72	54
	14	Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa	57	45	42
	15	Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.	84	51	45
	16	Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.	80	48	48
	17	Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.	76	69	60
18	Staff <i>Front Office</i> jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti.	84	57	30	
19	Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.	57	51	36	

Tabel 5.6 Nilai Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B (Lanjutan).

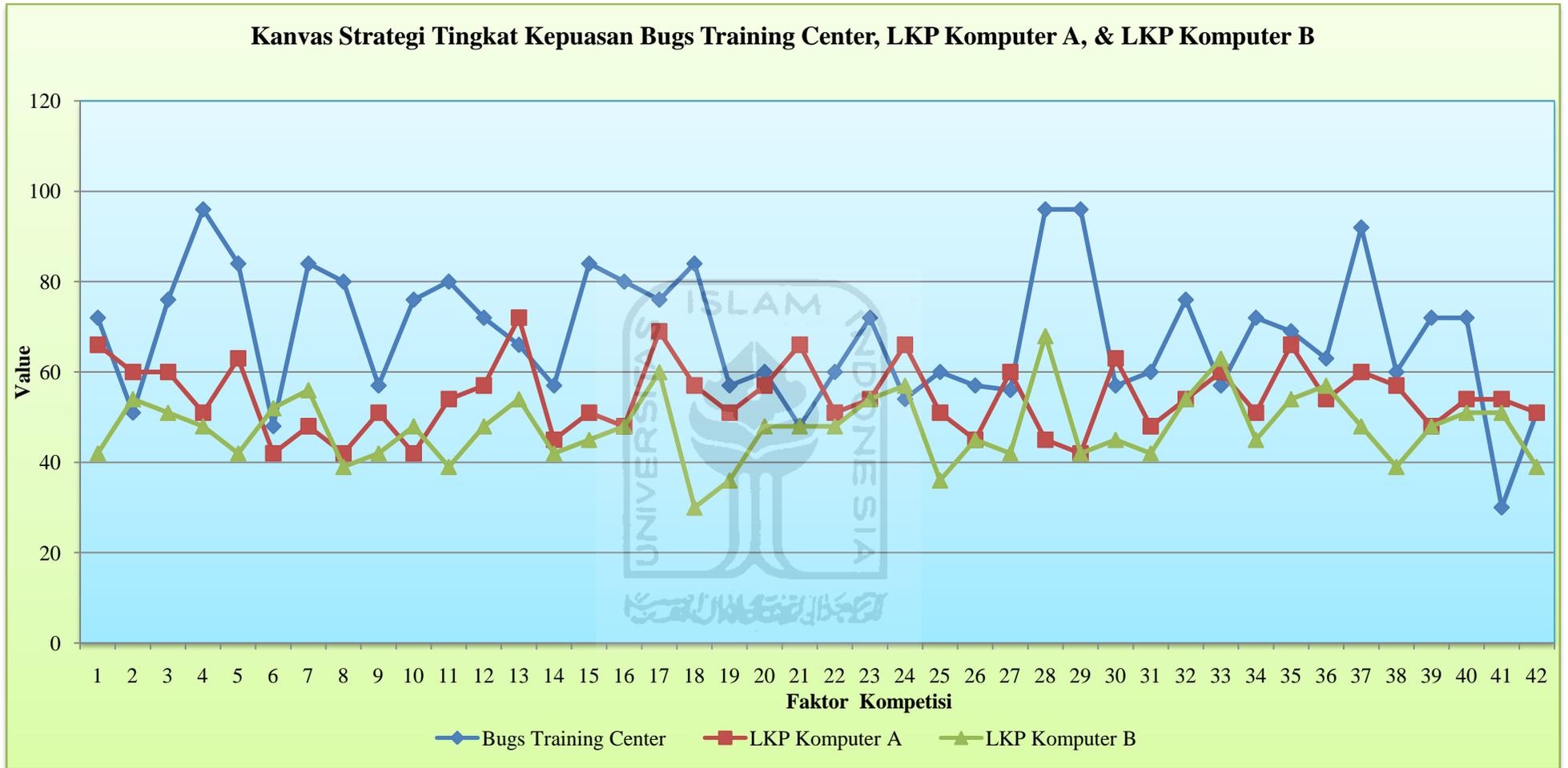
	No	Pernyataan	BTC	LKP Komputer A	LKP Komputer B
			M x B	M x B	M x B
Pelayanan (lanjutan)	20	Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.	60	57	45
	21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	48	66	48
Brand & Image	22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.	60	51	48
	23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.	72	54	54
	24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki	54	66	57
Fasilitas	25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.	60	51	36
	26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.	57	45	45
	27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).	56	60	42
	28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.	96	45	68
	29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.	96	42	42
	30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.	57	63	45
	31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	60	48	42
	32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.	76	54	54
	33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	57	60	63

Tabel 5.6 Nilai Tingkat Kepuasan LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B (Lanjutan).

	No	Pernyataan	BTC	LKP Komputer A	LKP Komputer B
			M x B	M x B	M x B
Materi	34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.	72	51	45
	35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.	69	66	54
Promosi	36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.	63	54	57
	37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar	92	60	48
	38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.	60	57	39
Lokasi	39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.	72	48	48
	40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.	72	54	51
	41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	30	54	51
	42	Keamanan lokasi parkir terjamin	51	51	39

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011

Dari data diatas, maka dapat dihasilkan kanvas strategi awal (as – is) LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, terhadap LKP Komputer A, & LKP Komputer B Yogyakarta. Seperti pada Gambar 5.5



Gambar 5.5 Kanvas Strategi Tingkat Kepuasan Bugs Training Center, LKP Komputer A, & LKP Komputer B Yogyakarta

Dalam Gambar 5.5, LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta cenderung berada dalam kondisi diatas serta lebih baik dibandingkan dengan para kompetitor. Pada point tertentu, kurva nilai LKP Komputer BTC bertemu dengan kurva nilai pesaing, ini menandakan bahwa BTC terperangkap dalam samudera merah kompetisi berdarah.. Hal ini dapat dilihat dari nilai kurva yang tidak jauh berbeda dengan LKP Komputer A dan LKP Komputer B. Strategi yang diterapkan LKP BTC cenderung berusaha memenangi kompetisi dari LKP A dan LKP B dengan bertumpu pada biaya dan kualitas.

5.9 Kerangka Kerja Empat Langkah

Hasil pengumpulan data kuesioner bagian III didapatkan kerangka kerja empat langkah sebagai berikut:

1. Faktor - Faktor Yang Dikurangi

Tabel 5.7 Faktor - Faktor Yang Dikurangi

No	Faktor-Faktor yang Dikurangi	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M x B	Persentase (%)
			1	2	3	4				
1	Keterlambatan memulai waktu kursus	15	0	0	8	7	8	3	24	53

2. Faktor - Faktor Yang Dihapuskan

Tabel 5.8 Faktor - Faktor Yang Dihapuskan

No	Faktor-Faktor yang Dihapuskan	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M x B	Persentase (%)
			1	2	3	4				
1	Internet & Wifi	7	0	0	3	4	4	4	16	57

3. Faktor - Faktor Yang Ditingkatkan

Tabel 5.9 Faktor - Faktor Yang Ditingkatkan

No	Faktor-Faktor yang Ditingkatkan	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M _x B	Persentase (%)
			1	2	3	4				
1	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan.	36	3	5	16	12	16	3	48	44,4
2	Staff Front Office cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	36	1	2	18	15	18	3	54	50
3	Staff Front Office menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	36	0	0	13	23	23	4	92	63,8
4	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki (Image & Brand LKP BTC)	36	1	11	10	14	14	4	56	38,8
5	Kecepatan Internet & WiFi	36	7	12	11	6	12	2	24	33,3
6	Ruang Tunggu yang Nyaman	36	10	8	6	12	12	4	48	33,3
7	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	36	5	14	10	7	14	2	28	38,8
8	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	36	8	4	8	16	16	4	64	44,4

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011

- a. Staff Front Office menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP BTC Yogyakarta = 92.
- b. Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi = 64.

- c. Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki (Image & Brand LKP BTC) = 56.

4. Faktor - Faktor Yang Diciptakan

Tabel 5.10 Faktor - Faktor Yang Diciptakan

No	Faktor-Faktor yang Diciptakan	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M x B	Persentase (%)
			1	2	3	4				
1	Kemitraan LKP Komputer BTC dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri.	36	0	4	3	29	29	4	116	80,5
2	Program Kursus dengan Pembiayaan Pemerintah.	36	1	1	10	24	24	4	96	66,6
3	Paket program kursus dan pelatihan dengan harga ekonomis.	36	9	0	12	15	15	4	60	41,6
4	Membuat dan memiliki Standar kurikulum yang mengacu pada dunia usaha dan dunia industri.	36	4	7	19	6	19	3	57	52,7
5	Program kursus Software Android.	36	6	3	13	14	14	4	56	38,8
6	Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.	36	0	11	9	16	16	4	84	44,4
7	Metode pengajaran dan pembelajaran yang berbeda	36	10	15	11	0	15	2	30	41,6

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011.

- a. Kemitraan LKP Komputer BTC dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri = 116.
- b. Program Kursus dengan Pembiayaan Pemerintah = 96.

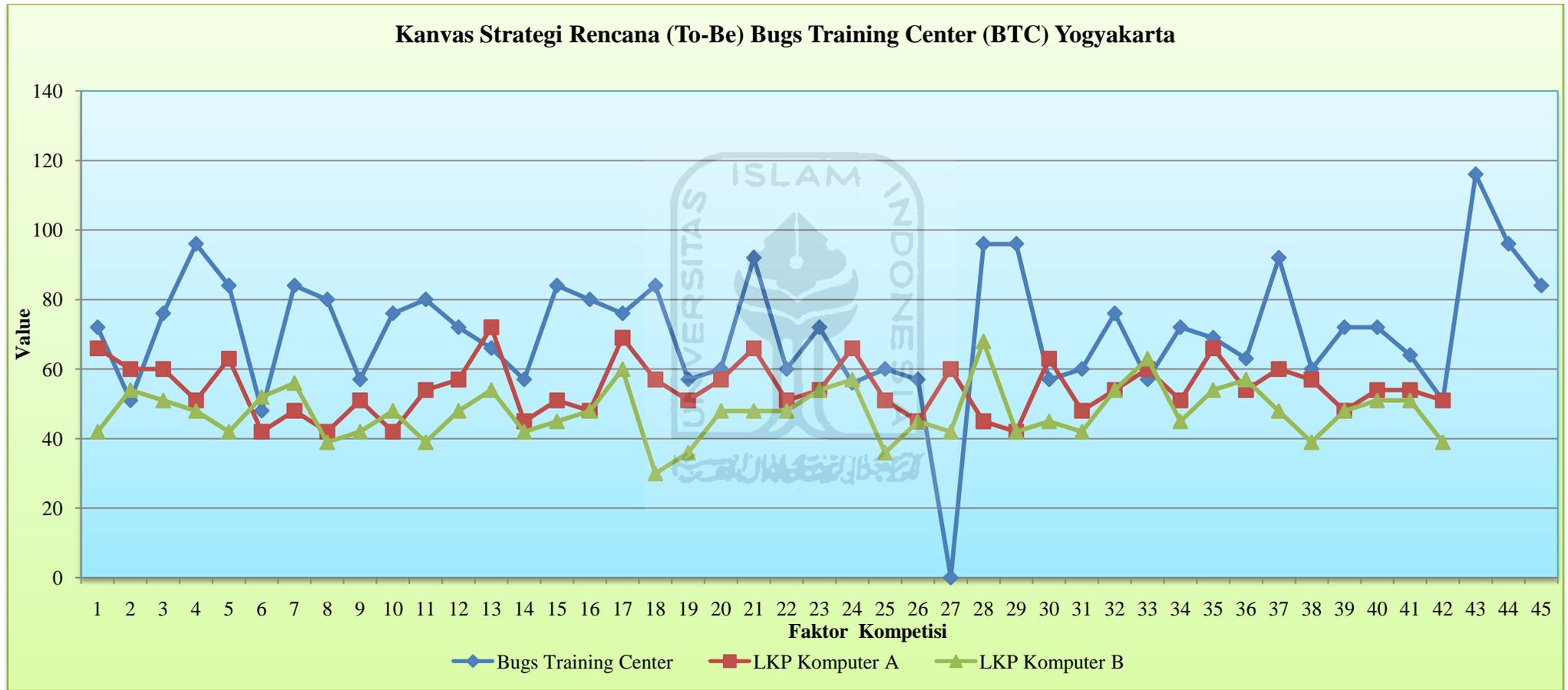
- c. Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya = 84.

Jika dibuat skema maka dapat dihasilkan seperti pada Tabel 5.9

Tabel 5.9 Skema Hapuskan – Kurangi – Tingkatkan – Ciptakan pada LKP Komputer BTC Yogyakarta.

<p>Faktor-Faktor yang Dikurangi</p> <p>1) Keterlambatan memulai waktu kursus</p>	<p>Faktor-Faktor yang Ditingkatkan</p> <p>1) Staff Front Office menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP BTC Yogyakarta.</p> <p>2) Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi</p> <p>3) Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.</p>
<p>Faktor-Faktor yang Hapuskan</p> <p>1) Internet & Wifi</p>	<p>Faktor-Faktor yang Diciptakan</p> <p>1) Kemitraan dengan dunia kerja/dunia usaha.</p> <p>2) Program kursus dengan Pembiayaan Pemerintah.</p> <p>3) Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.</p>

5.10 Kanvas Strategi Rencana (To-Be) LKP Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta



Gambar 5.6 Kanvas Strategi Rencana (To-Be) LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta

BAB VI

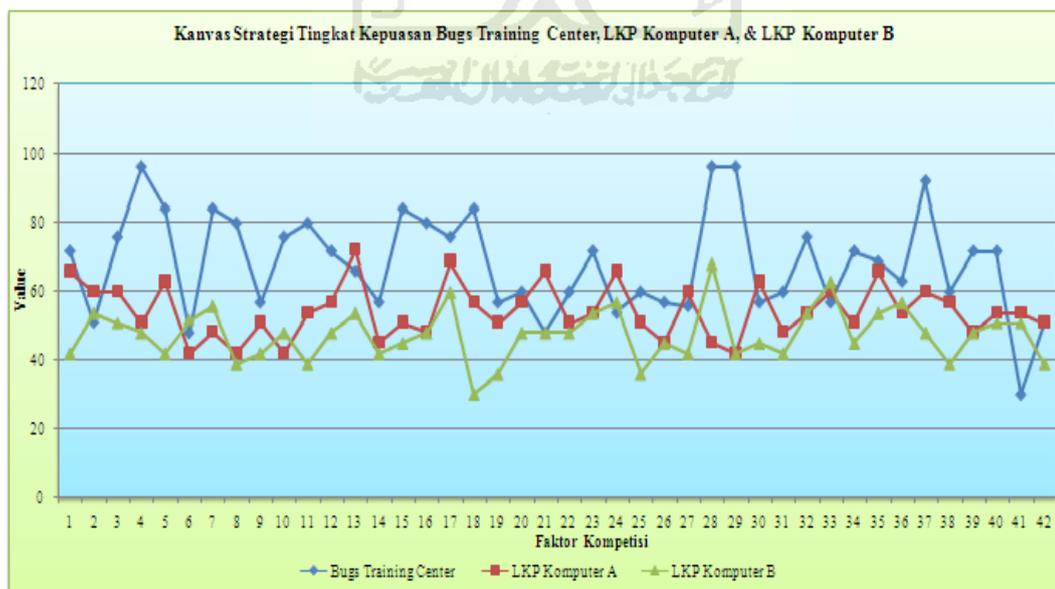
PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan inovasi nilai pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Dalam bab ini akan dilakukan pembahasan dari data-data hasil penelitian.

6.2 Strategi Samudera Biru (*Blue Ocean Strategy*)

6.1.1 Analisis Kanvas Strategi Saat ini (As – Is)

Kanvas Strategi merupakan kerangka aksi dan diagnosis dalam membangun strategi samudera biru (*blue ocean strategy*) (Kim & Mauborgne, 2006). Kanvas Strategi merupakan *blue print* (cetak biru) dalam memetakan strategi perusahaan, yaitu dengan menampilkan faktor-faktor kompetisi dimana para kompetitor sedang bersaing (Purba, 2009).



Gambar 6.1 Kanvas Strategi Saat Ini (As – Is) LKP Komputer Bugs Training Center, terhadap LKP Komputer A, & LKP Komputer B Yogyakarta

Tabel 6.1 Keterangan gambar Kanvas Strategi Saat Ini (As – Is)

	No	Atribut
Harga	1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.
	2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.
Tenaga Pendidik (Pengajar)	3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.
	4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.
	5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.
	6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus
	7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.
	8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.
	9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.
	10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.
	11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.
	Pelayanan	12
13		Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.
14		Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa
15		Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.
16		Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.
17		Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
19		Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.
20		Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.
21		Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.

Tabel 6.1 Keterangan gambar Kanvas Strategi Saat Ini (As – Is) (Lanjutan).

	No	Atribut
Brand & Image	22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.
	23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.
	24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki
Fasilitas	25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.
	26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.
	27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).
	28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.
	29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.
	30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.
	31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.
	32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.
33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	
Materi	34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.
	35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.
Promosi	36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.
	37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar
	38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.
Lokasi	39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.
	40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.
	41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.
	42	Keamanan lokasi parkir terjamin.

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011

Pada Gambar 6.1, merupakan kanvas strategi dari tingkat kepuasan tiga LKP Komputer, yaitu Bugs Training Center (BTC), LKP A, dan LKP B. Dari

gambar Kanvas Strategi tersebut dapat dibaca bahwa rata-rata kurva nilai Bugs Training Center lebih unggul dari para kompetitornya. Akan tetapi, beberapa point, kurva nilai BTC bertemu dengan kurva nilai para kompetitornya. Kim & Mauborgne (2006) menjelaskan ketika kurva nilai suatu perusahaan bertemu dengan kurva nilai para pesaingnya, hal ini menandakan bahwa perusahaan tersebut terperangkap dalam samudera merah kompetisi berdarah. LKP Komputer BTC menerapkan strategi yang bertumpu pada kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. Kim & Mauborgne (2006) menjelaskan bahwa salah satu tanda suatu perusahaan yang terperangkap dalam samudera merah kompetisi berdarah adalah berusaha memenangkan kompetisi dengan bertumpu pada biaya dan kualitas.

Kanvas strategi saat ini (as – is) LKP Komputer di Yogyakarta, Gambar 6.1 terdapat 8 variabel yaitu, harga, tenaga pendidik (pengajar), pelayanan, *brand & image*, fasilitas, materi, promosi, dan lokasi. 8 variabel tersebut terdiri dari 42 item yang menjadi faktor-faktor kompetisi yang terjadi saat ini antara LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B.

Gambar 6.1 merangkum semua informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B dalam bentuk grafik. Sumbu horisontal pada gambar mewakili rentang faktor yang dijadikan ajang kompetisi oleh LKP terhadap LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B. Sedangkan sumbu vertikal dari gambar kanvas strategi merangkum nilai tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pelanggannya dari LKP Komputer BTC, LKP Komputer A, & LKP Komputer B.

Skor tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dimiliki LKP Komputer BTC dibandingkan dengan para pesaing ada pada faktor 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, dan 42. Sedangkan untuk faktor 2, 13, 21, 24, 27, 30, 33, dan 41 LKP Komputer BTC Yogyakarta skor nilainya cukup rendah dibandingkan dengan para pesaing, yaitu LKP Komputer A dan LKP Komputer B. Sehingga LKP Komputer BTC Yogyakarta harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki.

6.1.2 Kanvas Strategi Rencana (To-Be) LKP Bugs Training Center

Yogyakarta

Untuk menghasilkan kanvas strategi rencana (to-be) diperlukan kerangka kerja empat langkah. Kerangka kerja empat langkah digunakan untuk membuat kurva nilai baru pada kanvas strategi rencana (to-be). Kim dan Mauborgne (2006) mengembangkan kerangka kerja empat langkah terdiri dari empat pertanyaan kunci, yaitu *pertama* faktor – faktor apa saja yang dihapuskan, *kedua* faktor – faktor apa saja yang *dikurangi*, *ketiga* faktor – faktor apa saja yang ditingkatkan, *keempat* faktor – faktor apa saja yang diciptakan.

Kerangka empat langkah dalam penelitian ini, dihasilkan dari kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan LKP Komputer BTC Yogyakarta. Untuk menentukan variabel mana saja yang diambil dan dijadikan prioritas, maka digunakan nilai tertinggi dari modus pembobotan. Kerangka kerja empat langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor - Faktor Yang Dihapuskan

a. Internet & Wifi didalam kelas.

Hasil penelitian yang didapat untuk faktor-faktor apa saja yang harus dihapuskan pada LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta adalah Internet & Wifi. Dari kuesioner yang disebar dihasilkan nilai 24. Internet & Wifi menjadi pilihan responden untuk dihapuskan. Ini dikarenakan pada saat proses pembelajaran dikelas Jaringan Internet kurang dibutuhkan. Oleh karena itu, koneksi internet di kelas untuk pelanggan perlu dipertimbangkan oleh LKP BTC untuk dihilangkan. Ini untuk menambah fokus peserta kursus dalam hal belajar mengajar.

2. Faktor - Faktor Yang Dikurangi

a. Keterlambatan memulai waktu kursus

Ketepatan waktu dalam memulai kursus harus dijaga oleh LKP Bugs Training Center. Karena jika dengan memulai waktu kursus dengan tepat sangat penting untuk selalu dijaga dalam menjaga kepuasan pelanggan.

3. Faktor - Faktor Yang Ditingkatkan

a. Staff *front office* menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.

Staff *Front Office* harus menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP BTC Yogyakarta dengan baik. Sehingga pelanggan mengetahui secara pasti program kursus yang akan dijalani sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

b. Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.

Saat ini LKP Komputer BTC Yogyakarta belum memiliki gedung sendiri dan masih menyewa tempat di Cakra Kembang Plaza untuk melaksanakan aktivitas dan kegiatan belajar mengajarnya, sehingga tidak memiliki lahan parkir khusus untuk para pelanggan, karena harus berbagi dengan pihak lain yang menyewa ditempat yang sama. Untuk solusinya LKP Komputer BTC Yogyakarta harus menyiapkan lahan parkir khusus untuk para pelanggan guna meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam penyimpanan kendaraan di LKP Komputer BTC Yogyakarta.

- c. Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki (*Image & Brand* LKP BTC)

Peningkatan *Image & Brand* LKP Komputer BTC Yogyakarta sangat penting untuk dilakukan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. LKP Komputer A Yogyakarta sebagai kompetitor, segmen dan produk yang ditawarkan sama dengan yang dimiliki oleh BTC. LKP Komputer A Yogyakarta memiliki kelebihan dalam hal *image & brand*, karena didukung oleh nama besar universitas negeri terkenal di Yogyakarta. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan memperbanyak publikasi lewat internet, radio, tv lokal, dan koran lokal. Publikasi tidak hanya penawaran program kursus tapi dapat juga penghargaan ataupun kegiatan rutin BTC. Yang perlu diprioritaskan adalah meningkatkan *brand & image* di Yogyakarta, karena potensi pasarnya masih sangat besar terutama mahasiswa, karena hampir setiap tahun Provinsi D.I Yogyakarta menjadi tempat untuk melanjutkan studi ke perguruan tinggi.

4. Faktor - Faktor Yang Diciptakan

Adapun faktor-faktor yang perlu diciptakan oleh LKP komputer BTC Yogyakarta adalah sebagai berikut:

a. Kemitraan LKP Komputer BTC dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri.

Utami (2010) menjelaskan bahwa kemitraan diartikan sebagai bentuk kerjasama antara dua belah pihak ataupun lebih yang membentuk suatu ikatan kerja sama dengan dasar kesepakatan, saling menguntungkan dan membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas di bidang usaha tertentu guna memperoleh hasil yang lebih baik.

Masih sedikit sekali LKP Komputer melakukan kerja sama dengan dunia usaha dan industri demi kepentingan dan keuntungan pelanggan. LKP Komputer harus mencari model kemitraan yang akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan setelah menjalani program kursus. Dengan begitu hubungan kuat akan terjalin antara LKP Komputer, Pelanggan, dan dunia usaha dan dunia industri.

Era globalisasi saat ini, tidak ada seorangpun yang dapat berdiri sendiri tanpa bantuan dari orang lain. Oleh karena itu, diperlukannya kemitraan atau jejaring kerja (*networking*) untuk mencapai tujuan agar kehidupan menjadi lebih sukses. LKP komputer yang profesional sudah semestinya terhubung dengan berbagai sumber dalam kemitraan dunia usaha dan dunia industri (dudi). Kemitraan LKP komputer dengan dunia usaha dan industri tidak saja sebagai jembatan bagi peserta kursus untuk mencari kerja dan menyalurkannya

ke dunia kerja, tetapi juga mencoba memberikan nilai tambah lebih bagi peserta.

Kemitraan dapat juga disebut *partnership* jika diterjemahkan secara bebas berarti persekutuan atau perkongsian. Sehingga kemitraan dapat diartikan sebagai bentuk perkongsian antara dua pihak atau lebih yang membentuk ikatan kerjasama dibidang tertentu dengan tujuan memperoleh hasil yang lebih baik. Utami (2010) menjelaskan bahwa kemitraan diartikan sebagai bentuk kerjasama antara dua belah pihak ataupun lebih yang membentuk suatu ikatan kerja sama dengan dasar kesepakatan, saling menguntungkan dan membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas di bidang usaha tertentu guna memperoleh hasil yang lebih baik. Hakekat dalam membangun kemitraan dengan pihak lain yaitu membangun komunikasi, berbagi ide, informasi serta sumber daya yang dilandasi kepercayaan dan saling menguntungkan antara pihak-pihak yang bermitra dengan dituangkan ke dalam bentuk kesepakatan atau nota kesepahaman guna mencapai kesuksesan bersama yang lebih besar.

Bentuk kemitraan yang diusulkan adalah kemitraan dengan dunia usaha dan dunia industri kreatif yaitu *Distro Clothing Company*. LKP BTC membangun kerjasama dan dituangkan kedalam nota kesepahaman. LKP BTC menyediakan desain untuk digunakan oleh *distro clothing company*. Peserta kursus desain grafis pada periode akhir kursus di LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta, membuat sebuah final project berupa desain T-Shirt, sticker, atau desain sesuai pesanan *distro clothing company*.

Hak cipta desain dimiliki oleh LKP BTC dan peserta kursus, sehingga setiap desain yang digunakan oleh distro clothing company akan mendapatkan *fee*.

Bentuk kemitraan diatas dapat juga dilakukan pada dunia properti. LKP bekerja sama dengan *developer* (pengembang perumahan) untuk menyediakan desain rancang bangun sesuai kebutuhan, yang dikerjakan oleh peserta kursus berupa final project. Selain *developer*, masyarakat pun dapat memesan rancangan ke LKP komputer BTC.

Dengan pesatnya industri toko retail dan apotek dapat dijadikan peluang untuk membangun kemitraan. Teknologi informasi sangat dibutuhkan usaha retail dan apotek untuk mempermudah dalam hal *inventory* dan *supply chain management* serta transaksi penjualan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai peluang, yaitu menyediakan *software* sesuai kebutuhan industri retail dan apotek.

b. Program Kursus dengan Pembiayaan Pemerintah.

Diharapkan LKP Komputer meningkatkan kerjasama dengan pemerintah. Dengan semakin tingginya perhatian pemerintah dalam meningkatkan SDM di Indonesia untuk meningkatkan daya saing masyarakat dapat menjadi peluang bagi pihak LKP itu sendiri. Program pelatihan melalui LKP merupakan upaya nyata dari pemerintah dalam mendidik dan melatih warga masyarakat di daerah perkotaan dan/atau pedesaan agar menguasai keterampilan fungsional praktis yang dapat dimanfaatkan untuk bekerja baik di sektor formal maupun informal sesuai peluang kerja. LKP dapat mengakses dana pemerintah lewat Dinas Pendidikan dan Olah Raga (DISPORA) di daerahnya.

Persaingan dalam memasuki dunia kerja yang semakin ketat membutuhkan SDM siap kerja dan bersaing, sehingga masyarakat yang tak mampu bersaing akan menjadi pengangguran. Saat ini di Indonesia, pengangguran dan kemiskinan masih menjadi masalah besar yang memerlukan perhatian pemerintah. Salah satu upaya untuk mengurangi pengangguran dan kemiskinan, pemerintah mengalokasikan dana untuk meningkatkan daya saing masyarakat di daerah perkotaan dan pedesaan dengan program pelatihan melalui LKP .

Salah satu contoh program pelatihan yang dipercayakan oleh pemerintah kepada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah program pendidikan kecakapan hidup. Adapun misi dari program pendidikan kecakapan hidup yang dilaksanakan oleh LKP adalah; 1) mengentaskan pengangguran dan kemiskinan di perkotaan/pedesaan, 2) memberdayakan masyarakat perkotaan/pedesaan, 3) mengoptimalkan dayaguna dan hasilguna potensi dan peluang kerja yang ada, serta 4) meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan kursus dan pelatihan sehingga memiliki bekal untuk bekerja atau usaha mandiri. Oleh karena itu, LKP juga berperan membantu dalam meningkatkan SDM Indonesia agar dapat bersaing di pasar global.

c. Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.

Paradigma baru pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Indonesia saat ini adalah pengembangan SDM berbasis kompetensi. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh para pengajar dalam melaksanakan

tugas keprofesionalan. Sebagai penyelenggara kursus dan pelatihan, LKP komputer dituntut memiliki staff pengajar yang bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya. Pemenuhan persyaratan penguasaan kompetensi (profesionalisme) sebagai pendidik, meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang dapat dibuktikan dengan sertifikat pendidik. Sertifikasi pendidik adalah sebagai upaya peningkatan mutu pendidik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan mutu pembelajaran dan mutu pendidikan non formal secara berkelanjutan. Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat untuk tenaga pengajar. Sertifikat pendidik adalah bukti formal sebagai pengakuan yang diberikan kepada tenaga pengajar sebagai tenaga profesional.

Staff pengajar pada setiap jenjang, jalur, dan satuan pendidikan harus memiliki standar minimal sebagaimana diatur dalam UU Nomor 20 (2003), Pasal 42 Ayat (1) yang menyatakan bahwa Pendidik harus memiliki kualifikasi minimum dan sertifikasi sesuai dengan jenjang kewenangan mengajar, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Adanya standar kompetensi dan sertifikasi untuk memudahkan bagi LKP komputer untuk menilai kemampuan (*skill*) staff pengajarnya. Adanya inisiatif dari LKP komputer untuk memiliki staff pengajar bersertifikat sesuai bidang yang diajarkan sangat dibutuhkan.

Adapun manfaat serta kelebihan dengan memiliki staff pengajar bersertifikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki staff pengajar yang bersertifikat sesuai bidang yang diajarkan akan meningkatkan kualitas pelatihan dan kursus di LKP komputer.
- 2) Staff pengajar yang bersertifikat juga dapat menjadi nilai tambah bagi LKP komputer BTC Yogyakarta dalam memasarkan program kursus yang ditawarkan kepada masyarakat.
- 3) Melindungi profesi pendidik dari praktik-praktik yang tidak kompeten, yang dapat merusak citra profesi pendidik.
- 4) Melindungi masyarakat dari praktik-praktik pendidikan yang tidak berkualitas dan profesional.
- 5) Menjadi wahana penjaminan mutu lembaga pendidikan, kontrol mutu dan bagi pengguna layanan pendidikan.
- 6) Menjaga lembaga penyelenggara pendidikan dari keinginan internal dan tekanan eksternal yang menyimpang dari ketentuanketentuan yang berlaku.
- 7) Lembaga dapat memperoleh manfaat dari keprofesionalan pendidik untuk meningkatkan citra lembaga pendidikannya.

Adapun kendala yang dapat menjadi masalah dalam mewujudkan staff pengajar bersertifikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Beban biaya yang ditanggung oleh LKP mengirimkan setiap staff pengajarnya mendapatkan sertifikasi akan bertambah.
- 2) Staff pengajar bersertifikasi akan berdampak pada *fee* mengajar yang tinggi sehingga akan berpengaruh pada harga program kursus dan pelatihan yang akan ditawarkan pada masyarakat.

d. Paket program kursus dan pelatihan dengan harga ekonomis.

Penting sekali menciptakan paket program kursus dan pelatihan dengan harga ekonomis untuk menjangkau masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah. Paket ini program kursus ini berupa Ms. Office, multimedia dan Desain Graphis dengan jumlah pertemuan terbatas dibandingkan kelas reguler.

Segmentasi pasar yang dituju oleh LKP Komputer BTC Yogyakarta adalah konsumen menengah keatas, yang dapat dilihat jelas yang mendaftar adalah mahasiswa Universitas Gadjah Mada, Universitas Islam Indonesia, Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (Amikom). Jadi diperlukan paket program kursus dengan harga ekonomis sebagai bentuk kepedulian, sehingga terjangkau oleh pelanggan yang kurang mampu.

e. Membuat dan memiliki standar kurikulum yang mengacu pada dunia usaha dan dunia industri.

Membuat dan memiliki strandar kurikulum yang mengacu pada dunia usaha dan dunia industri agar LKP komputer menghasilkan *output* dengan daya saing tinggi. Persaingan global semakin membuat dunia kerja menjadi semakin kompetitif dan membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang siap menghadapi persaingan yang ketat serta siap kerja.

Standar kurikulum yang mengacu pada dunia usaha & industri penting untuk dimiliki oleh LKP Komputer. Hal ini berguna agar para peserta kursus mengetahui secara langsung kasus-kasus yang terjadi di dunia usaha/industri

secara langsung. Dengan demikian, peserta kursus mempunyai pengalaman dan pengetahuan dengan baik.

f. Program kursus *software* Android.

Saat ini banyak perusahaan telepon seluler beralih menggunakan sistem operasi Android. Android adalah sistem operasi untuk telepon seluler yang berbasis linux. Android menyediakan *platform* terbuka bagi para pengembang baik itu perorangan atau perusahaan untuk menciptakan berbagai aplikasi mereka sendiri untuk digunakan oleh bermacam piranti bergerak. Masih sedikitnya tempat kursus yang menyediakan pelatihan *software* ini dapat dijadikan peluang.

g. Metode pengajaran dan pembelajaran yang berbeda.

Metode Pengajaran dan pembelajaran berbeda dibutuhkan LKP Komputer dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan. Menurut Gerlach dan Ely, Strategi pengajaran dan pembelajaran adalah cara - cara yang dipilih untuk menyampaikan materi pelajaran dalam lingkungan pengajaran tertentu yang meliputi sifat, lingkup dan urutan kegiatan yang dapat memberikan pengalaman pembelajaran kepada pelajar (Gulo, 2002).

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengumpulan, pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan, yaitu:

Faktor-faktor yang dapat dijadikan sebagai faktor baru dalam menghasilkan inovasi nilai adalah:

- a. Kemitraan LKP Komputer BTC dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri.
- b. Program Kursus dengan Pembiayaan Pemerintah.
- c. Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.
- d. Paket program kursus dan pelatihan dengan harga ekonomis.
- e. Membuat dan memiliki standar kurikulum yang mengacu pada dunia usaha dan dunia industri.
- f. Program kursus *software* Android.
- g. Metode pengajaran dan pembelajaran yang berbeda.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat suatu saran yang akan diberikan kepada LKP Komputer Bugs Training Center Yogyakarta melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor kompetisi terhadap kompetitor. Sehingga LKP Komputer BTC Yogyakarta dapat menjadi terdepan dibandingkan para kompetitor-kompetitornya.

DAFTAR PUSTAKA

- Antariksa, Y. 2009. 3 Cerita tentang Blue Ocean Strategy. <http://strategimanajemen.net/2009/08/10/sepenggal-kisah-tentang-blue-ocean-strategy/> (Diakses pada Tanggal : 07 oktober 2010)
- Azwar, S. 2004. *Reliabilitas dan Validitas*. Cetakan V. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S., 2006, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Baregheh, A., Rowley, J., and Sambrook, S., 2009. Towards a multidisciplinary definition of innovation. *Management Decision*. **47**. No: 8. 1323-1339.
- DirBinsuskel. 2010a. Apa dan Bagaimana Pembinaan Kursus dan Kelembagaan. http://www.infokursus.net/download/1105101147Paparan_reformasi_LKP_Dir.Binsuskel_MegaAnggrek.pdf (Diakses pada tanggal: 15 oktober 2010).
- DirBinsuskel. 2010b. Kursus Komputer di Provinsi DI Yogyakarta. <http://www.infokursus.net/download>. (Diakses pada tanggal: 20 oktober 2010).
- Doblin Inc, (2010). The Ten Types of Innovation. <http://doblin.com/AboutInno/innotypes.html> . (Diakses pada tanggal: 15 Oktober 2010).
- Endratmoko, I.Y. 2009. Usulan Perancangan Alternatif Keputusan strategie pada dealer motor dengan *Blue ocean Strategy* untuk menciptakan *New Market Space*. (Tugas Akhir). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Fadlan, S.R. 2006. Usulan perancangan alternatif keputusan strategis pada RSU Meuraxa – banda aceh dengan menggunakan strategi samudra biru (blue ocean strategy). (Skripsi).Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Gulo, W. 2002. *Strategi belajar mengajar*, Jakarta: Grasindo.
- Jogiyanto, 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Kim, W.C. & Mauborgne, R. (2006). “*Blue Ocean Strategy (Strategi Samudera Biru): Menciptakan ruang pasar tanpa pesaing dan biarkan kompetisi tak lagi relevan*”. Serambi Ilmu Semesta: Jakarta.

- Kountur, R. 2007. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM
- Muhalimah, S. 2009. Peningkatan performance Tarunggu Craft dengan *Blue Ocean Strategy* (Studi Kasus pada Turonggo Craft, Los Kerajinan Bambu, Pasar Seni Gabusan). (Tugas Akhir). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nasution, F.A. 2007. Penerapan Blue Ocean Strategy untuk meningkatkan kepuasan pengguna Kartu As. (Tugas Akhir). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Purba, Humiras Hardi. (2009). “*Inovasi Nilai Pelanggan dalam Perencanaan & Pengembangan Produk: Aplikasi strategi samudra biru dalam meraih keunggulan*”. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2008. *Manajemen Pemasaran Perguruan Tinggi (Kontribusi Kepemimpinan, Kinerja Dosen, dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang – Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta – Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka Jakarta)*.
- Setijono, D. 2008. Value innovation and a cognitive map of stakeholder-oriented quality management. 11th QMOD Conference. *Quality Management and Organizational Development Attaining Sustainability From Organizational Excellence to Sustainable Excellence, 20–22 August in Helsingborg, Sweden*.
- Sugiyono, 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasl Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, H., dan Akbar, R.P.S. 2006. *Pengantar Statistika*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utami, S. 2010. Kemitraan Sekolah Menengah Kejuruan dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri melalui Praktik Kerja Industri : Studi Multisitus di SMK Negeri 3 Malang dan SMK Cor Jesu Malang. (Tesis). Malang: Universitas Negeri Malang.

UU RI No 20. 2003. Sistem Pendidikan Nasional. http://www.infokursus.net/download/UU_20_2003.pdf (Diakses pada tanggal: 10 Oktober 2010).

Wardana, M. W 2010. Pengaplikasian *Blue Ocean Strategy* dalam perancangan Atribut Produk dengan Metode Analisis Atribut (Studi Kasus pada Movie Box, Jl. Seturan). (Tugas Akhir). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Wicaksono, R. 2008. Dunia Pendidikan Di Era Global. <http://www.scribd.com/doc/4643968/Dunia-Pendidikan-Di-Era-Global> (Diakses pada Tanggal: 10 Oktober 2010).



LAMPIRAN



LAMPIRAN A
KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Sdri

Ditempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian tugas akhir berupa Thesis yang berjudul “Rancangan Inovasi Nilai pada Lembaga Kursus Pendidikan”, maka dengan ini saya:

Nama : Kuswandi Arifin

NIM : 07 916 057

Program Studi : Teknik Industri – Magister Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Sdri dalam penelitian ini, meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dibawah ini. Kami mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/Sdri mengisi dan menjawab pertanyaan yang terlampir dengan baik dan benar, jika ada pertanyaan yang kurang jelas dan membingungkan, maka Bapak/Ibu/Saudara/Sdri dapat menanyakan pada kami.

Atas perhatian, waktu dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/sdri kami mengucapkan banyak terimakasih.

Yogyakarta, Januari 2011

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Hormat Saya,
Peneliti

Dr. Ir. Farham H.M. Saleh, MSIE.

Kuswandi Arifin, ST.

BAGIAN I

IDENTITAS KONSUMEN

Petunjuk : Berilah Tanda Silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya. Untuk pertanyaan nomor tertentu, untuk jawabannya yang tidak tersedia Anda dapat mengisi titik-titik yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin Anda:

- Laki-laki
 Perempuan

2. Usia Anda: Tahun

3. Pendidikan Terakhir:

- a) SMP c) D1 e) S1 g) S3
b) SMA/SMK d) D3 f) S2 h) Lain-lain (Sebutkan) :.....

4. Pekerjaan atau jenis usaha Anda:

- a) Pelajar c) Pegawai Negeri e) Wiraswasta
b) Mahasiswa d) Pegawai Swasta f) Lain-lain (Sebutkan) :.....

5. Harga yang paling realistis menurut Anda untuk mengikuti kursus komputer (Rp):

- a) < 150 ribu c) 200 – 400 ribu e) 600 – 800 ribu
b) 150 – 200 ribu d) 400 – 600 ribu f) > 800 ribu

6. Lama waktu yang dapat Anda luangkan untuk mengikuti kursus Komputer:

- a) 2 minggu c) 3 bln e) 1 tahun
b) 1 bln d) 6 bulan f) Lain-lain (Sebutkan) :.....

7. Jenis program kursus yang Anda ikuti saat ini:

- a) Aplikasi Perkantoran
- b) *Visual Programming*
- c) *Computer Graphic*
- d) Multimedia
- e) *Audio Video Editing*
- f) *Web Design*
- g) *Web Programming*
- h) *Visual Basic.Net*
- i) *Oracle Database Server*
- j) *Java Programming*
- k) *Administrator LAN (Networking under Windows)*
- l) *Linux Full Package*
- m) *Database Server*
- n) AutoCAD
- o) Rancang Bangun Teknik Sipil
- p) Rancang Bangun Arsitektur
- q) Teknisi Komputer
- r) Sistem Informasi Geografis
- s) Komputer Akuntansi
- t) Pengolahan Data Statistik
- u) Program Profesi 2 Bulan - Web Master
- v) Lain-lain (Sebutkan) :.....

8. Anda berdomisili di :

- a) Kota Yogyakarta
- b) Sleman
- c) Bantul
- d) Kulonprogo
- e) Wonosari
- f) Lain-lain (Sebutkan) :.....

BAGIAN II
PENILIAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LEMBAGA KURSUS DAN PELATIAHAN (LKP)
SERTA KEPENTINGANNYA

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- + Mohon kuesioner diisi untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
- + Anda diminta untuk *menentukan tingkat kepuasan untuk setiap variabel-variabel dalam faktor-faktor penting dalam memilih Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dan tingkat kepentingan untuk setiap variabel - variabel dalam memilih Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP).*
- + *Berilah tanda [X] pada angka yang terdapat dalam tabel yang tersedia sesuai pendapat anda dan keadaan yang sebenarnya.*
- + Alternatif Jawaban, yaitu:
 - I. Skala Kepuasan:**
 1. Sangat Tidak Puas
 2. Tidak Puas
 3. Puas
 4. Sangat Puas
 - II. Skala Kepentingan:**
 1. Sangat Tidak Penting
 2. Tidak penting
 3. Penting
 4. Sangat Penting
- + Pada kolom kepuasan Anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap faktor-faktor penting yang dimiliki oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) yang anda ketahui. Sedangkan pada kolom kepentingan Anda diminta untuk memberikan penilaian seberapa pentingnya faktor-faktor tersebut untuk dimiliki oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP).
- + Proses Bapak/Ibu/Saudara menjawab pernyataan-pernyataan dalam ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh sebab itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan. Peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.
- + Terima kasih atas kesediaan mengisi anket/kuesioner penelitian ini

Contoh Pengisian Kuesioner:**2.1 Tingkat Kepuasan**

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
Harga					
1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	X	2	3	4
2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	1	2	X	4

Artinya:

1. Konsumen *Tidak Puas* karena materi kursus yang diajarkan oleh LKP tidak sesuai dengan harga yang dikeluarkan.
2. Konsumen *Puas* karena harga kursus sesuai dengan fasilitas yang didapatkan.

2.1 Tingkat Kepuasan

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
Harga					
1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	1	2	3	4
2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	1	2	3	4
Tenaga Pendidik (Pengajar)					
3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.	1	2	3	4
4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.	1	2	3	4

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.	1	2	3	4
6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus.	1	2	3	4
7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	1	2	3	4
8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.	1	2	3	4
9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.	1	2	3	4
10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.	1	2	3	4
11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.	1	2	3	4
Pelayanan					
12	Kesigapan staf <i>Front Office</i> sangat baik dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	1	2	3	4
13	Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	1	2	3	4
14	Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa.	1	2	3	4
15	Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.	1	2	3	4
16	Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.	1	2	3	4
17	Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.	1	2	3	4

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
18	Staff <i>Front Office</i> jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti.	1	2	3	4
19	Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.	1	2	3	4
20	Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.	1	2	3	4
21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	1	2	3	4
Brand & Image					
22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.	1	2	3	4
23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.	1	2	3	4
24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki	1	2	3	4
Fasilitas					
25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.	1	2	3	4
26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.	1	2	3	4
27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).	1	2	3	4
28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.	1	2	3	4
29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.	1	2	3	4
30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.	1	2	3	4
31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	1	2	3	4

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.	1	2	3	4
33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	1	2	3	4
Materi Program Kursus					
34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.	1	2	3	4
35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.	1	2	3	4
Promosi					
36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.	1	2	3	4
37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar	1	2	3	4
38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.	1	2	3	4
Lokasi					
39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.	1	2	3	4
40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.	1	2	3	4
41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	1	2	3	4
42	Keamanan lokasi parkir terjamin	1	2	3	4

Contoh Pengisian Kuesioner:**2.2 Tingkat Kepentingan**

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepentingan			
		1	2	3	4
Harga					
1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	1	2	3	X
2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	1	2	X	4

Artinya:

1. Harga program kursus yang ditawarkan oleh LKP sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan *Sangat Penting* untuk diwujudkan.
2. Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik *Penting* untuk diwujudkan oleh LKP.

2.2 Tingkat Kepentingan

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
Harga					
1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.	1	2	3	4
2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.	1	2	3	4
Tenaga Pendidik (Pengajar)					
3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.	1	2	3	4
4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.	1	2	3	4

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.	1	2	3	4
6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus.	1	2	3	4
7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	1	2	3	4
8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.	1	2	3	4
9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.	1	2	3	4
10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.	1	2	3	4
11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.	1	2	3	4
Pelayanan					
12	Kesigapan staf <i>Front Office</i> sangat baik dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	1	2	3	4
13	Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	1	2	3	4
14	Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa.	1	2	3	4
15	Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.	1	2	3	4
16	Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.	1	2	3	4
17	Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.	1	2	3	4

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
18	Staff <i>Front Office</i> jelas dalam memberikan info, dan mudah dimengerti.	1	2	3	4
19	Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.	1	2	3	4
20	Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.	1	2	3	4
21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	1	2	3	4
Brand & Image					
22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.	1	2	3	4
23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.	1	2	3	4
24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki.	1	2	3	4
Fasilitas					
25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.	1	2	3	4
26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.	1	2	3	4
27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).	1	2	3	4
28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, <i>whiteboard</i> , meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.	1	2	3	4
29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.	1	2	3	4
30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.	1	2	3	4
31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	1	2	3	4

No	Item Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Skala Kepuasan			
		1	2	3	4
32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.	1	2	3	4
33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	1	2	3	4
Materi Program Kursus					
34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.	1	2	3	4
35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.	1	2	3	4
Promosi					
36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.	1	2	3	4
37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar	1	2	3	4
38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.	1	2	3	4
Lokasi					
39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.	1	2	3	4
40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.	1	2	3	4
41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	1	2	3	4
42	Keamanan lokasi parkir terjamin	1	2	3	4

BAGIAN III

KERANGKA KERJA EMPAT LANGKAH

Kuesioner bertujuan untuk menciptakan inovasi nilai bagi LKP Komputer Bugs Training Center (BTC) Yogyakarta. Kuesioner ini adalah Kerangka Kerja Empat Langkah yang terbagi menjadi Hal apa Yang harus **Ditingkatkan, Diciptakan, Dikurangi, & Dihilangkan**, serta seberapa besar tingkat kepentingannya bagi responden. Kerangka Kerja Empat Langkah kemudian dijadikan sebagai acuan untuk menghasilkan Kanvas Strategi Rencana (As – Is) LKP BTC Yogyakarta. Responden dapat memberi masukan yang lain dari apa yang telah disediakan (Lampiran Kuesioner dapat dijadikan acuan untuk Hal apa Yang harus **Dikurangi, & Dihilangkan**).

Nilai Tingkat Skala Kepentingannya adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak penting
3. Penting
4. Sangat Penting

I. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang harus **Dikurangi** (Lihat Lampiran Kuesioner), serta seberapa besar tingkat kepentingannya.

No	Faktor-Faktor yang Dikurangi	Tingkat Kepentingan			
		1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4

II. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang harus **Dihapuskan** (lihat Lampiran Kuesioner), serta seberapa besar tingkat kepentingannya.

No	Faktor-Faktor yang Dihapuskan	Tingkat Kepentingan			
		1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4

III. Menurut Anda, faktor-faktor dibawah ini harus **Ditingkatkan**, serta seberapa besar tingkat kepentingannya.

No	Faktor-Faktor yang Ditingkatkan	Tingkat Kepentingan			
		1	2	3	4
1	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan.	1	2	3	4
2	Staff Front Office cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	1	2	3	4
3	Staff Front Office menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	1	2	3	4
4	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki (Image & Brand LKP BTC).	1	2	3	4
5	Kecepatan Internet & WiFi	1	2	3	4
6	Ruang Tunggu yang Nyaman	1	2	3	4
7	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	1	2	3	4
8	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	1	2	3	4
9	1	2	3	4

IV. Menurut Anda, faktor-faktor apa saja yang harus **Diciptakan**, serta seberapa besar tingkat kepentingannya.

No	Faktor-Faktor yang Diciptakan	Tingkat Kepentingan			
		1	2	3	4
1	Kemitraan LKP Komputer BTC dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri.	1	2	3	4
2	Program Kursus dengan Pembiayaan Pemerintah	1	2	3	4
3	Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.	1	2	3	4
4	Membuat dan memiliki Standar kurikulum yang mengacu pada dunia usaha industri.	1	2	3	4
5	Program kursus Software Android.	1	2	3	4
6	Sistem Paket Harga Ekonomis	1	2	3	4
7	1	2	3	4
8	1	2	3	4

Lampiran Kuesioner Bagian III Kerangka Empat Langkah

	No	Atribut
Harga	1	Harga program kursus yang ditawarkan sudah sesuai dengan materi kursus yang didapatkan.
	2	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan sudah baik.
Tenaga Pendidik (Pengajar)	3	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam proses belajar mengajar sangat baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti.
	4	Pengajar menguasai materi kursus yang diajarkan dengan sangat baik.
	5	Pengajar memiliki penampilan yang ramah, baik, dan sikap sopan santun.
	6	Pengajar memiliki ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kursus
	7	Mampu menjelaskan materi kursus dengan jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.
	8	Memiliki kemampuan memberikan motivasi dalam proses belajar.
	9	Tidak membosankan dalam memberikan materi kursus.
	10	Memiliki perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.
	11	Komunikasi dalam menyampaikan materi sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan isi materi.
	Pelayanan	12
13		Staff <i>Front Office</i> cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.
14		Staff <i>Front Office</i> memberikan perhatian dan senyum yang tulus terhadap siswa
15		Staff <i>Front Office</i> memberikan sambutan, sapaan yang sopan, ramah dan bersahabat kepada siswa.
16		Staff <i>Front Office</i> cepat dan ramah dalam menjawab telepon.
17		Siswa memperoleh kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
19		Staff <i>Front Office</i> memberikan informasi jika ada kelas kosong.
20		Staff <i>Front Office</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk melakukan pelayanan kepada peserta kursus.
Image	21	Staff <i>Front Office</i> menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.
	22	Memilih tempat kursus karena LKP memiliki reputasi, nama, dan kualitas yang baik di masyarakat.
	23	<i>Brand</i> (merek) yang dimiliki oleh LKP terkenal di masyarakat.
	24	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki

Lampiran Kuesioner Bagian III Kerangka Empat Langkah (Lanjutan)

	No	Atribut
Fasilitas	25	Laboratorium/kelas yang luas dan lengkap.
	26	Komputer yang disediakan <i>up to date</i> dengan kondisi saat ini.
	27	Tersedianya fasilitas akses internet yang cepat (Wifi & LAN).
	28	Kelengkapan dan kesiapan alat (komputer, whiteboard, meja, kursi, dan, alat tulis) dalam proses belajar mengajar baik.
	29	Ruangan kelas yang dimiliki bersih, rapi, nyaman dan menarik.
	30	Ruang tunggu yang dimiliki nyaman.
	31	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.
	32	Fasilitas pendukung yang disediakan membuat nyaman dalam belajar mengajar.
	33	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.
Materi	34	LKP menawarkan bermacam – macam pilihan program kursus komputer sesuai keinginan dan kebutuhan.
	35	Materi latihan kursus yang diberikan sangat aplikatif dan menarik.
Promosi	36	Pamflet sebagai media promosi yang dipasang di kampus – kampus sudah tepat.
	37	Adanya potongan harga (<i>discount</i>), voucher pada saat mendaftar
	38	Promosi yang dilakukan menarik minat untuk mendaftar.
Lokasi	39	Lokasi LKP dijangkau dengan mudah dan cepat oleh alat transportasi umum dan pribadi.
	40	Lokasi LKP memiliki lingkungan yang mendukung proses belajar mengajar yang kondusif.
	41	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.
	42	Keamanan lokasi parkir terjamin.

LAMPIRAN B

TABULASI DATA

Bagian I : Identitas Konsumen

1. Jenis Kelamin

Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	88
	Missing	0

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	53	60.2	60.2	60.2
Perempuan	35	39.8	39.8	100.0
Total	88	100.0	100.0	

2. Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15 – 20 Tahun	14	15.9	15.9	15.9
21 – 25 tahun	38	43.2	43.2	59.1
26 – 30 tahun	22	25.0	25.0	84.1
31 – 35 tahun	6	6.8	6.8	90.9
36 – 40 tahun	5	5.7	5.7	96.6
41 – 50 tahun	3	3.4	3.4	100.0
Total	88	100.0	100.0	

3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	31	35.2	35.2	35.2
	D3	8	9.1	9.1	44.3
	S1	45	51.1	51.1	95.5
	S2	2	2.3	2.3	97.7
	S3	1	1.1	1.1	98.9
	8	1	1.1	1.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

4. Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	9	10.2	10.2	10.2
	Mahasiswa	35	39.8	39.8	50.0
	Pegawai Negeri	10	11.4	11.4	61.4
	Pegawai Swasta	14	15.9	15.9	77.3
	Wiraswasta	7	8.0	8.0	85.2
	Lain-lain	13	14.8	14.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

5. Harga

Harga yang paling realistis menurut untuk mengikuti kursus komputer (Rp)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 150 ribu	2	2.3	2.3	2.3
	150 – 200 ribu	12	13.6	13.6	15.9
	200 – 400 ribu	30	34.1	34.1	50.0
	400 – 600 ribu	32	36.4	36.4	86.4
	600 – 800 ribu	6	6.8	6.8	93.2
	Diatas 800 ribu	6	6.8	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

6. Waktu

Lama waktu yang dapat diluangkan untuk mengikuti kursus Komputer

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 minggu	13	14.8	14.8	14.8
1 bln	44	50.0	50.0	64.8
3 bln	18	20.5	20.5	85.2
6 bulan	12	13.6	13.6	98.9
1 tahun	1	1.1	1.1	100.0
Total	88	100.0	100.0	

7. Program Kursus

Jenis program kursus komputer yang diikuti saat ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Aplikasi Perkantoran	20	22.7	22.7	22.7
Computer Graphic	9	10.2	10.2	33.0
Multimedia	9	10.2	10.2	43.2
Audio Video Editing	2	2.3	2.3	45.5
Web Design	8	9.1	9.1	54.5
Web Programming	6	6.8	6.8	61.4
Visual Basic.Net	2	2.3	2.3	63.6
Administrator LAN (Networking under Windows)	6	6.8	6.8	70.5
Linux Full Package	3	3.4	3.4	73.9
Databse Server	2	2.3	2.3	76.1
AutoCAD	6	6.8	6.8	83.0
Rancang Bangun Teknik Sipil	1	1.1	1.1	84.1
Rancang Bangun Arsitektur	2	2.3	2.3	86.4
Teknisi Komputer	5	5.7	5.7	92.0
Sistem Informasi Geografis	1	1.1	1.1	93.2
Komputer Akuntansi	2	2.3	2.3	95.5
Program Profesi 2 Bulan - Web Master	2	2.3	2.3	97.7
PHP	2	2.3	2.3	100.0
Total	88	100.0	100.0	

8. Domisili

		Domisili			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Yogyakarta	41	46.6	46.6	46.6
	Sleman	27	30.7	30.7	77.3
	Bantul	12	13.6	13.6	90.9
	Klaten	1	1.1	1.1	92.0
	Magelang	1	1.1	1.1	93.2
	Lain-lain: Indramayu, Garut, Ponorogo, Jambi.	6	6.8	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	



Bagian II : Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Serta Kepentingannya

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	97.7
	Excluded ^a	2	2.3
	Total	88	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

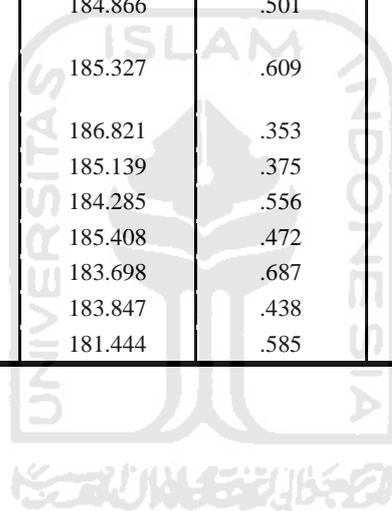
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.941	.944	42

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga 1	134.01	185.870	.443	.	.941
Harga 2	134.02	184.682	.444	.	.941
Tenaga Pendidik 3	133.98	184.211	.480	.	.940
Tenaga Pendidik 4	133.94	183.961	.454	.	.941
Tenaga Pendidik 5	133.84	182.867	.619	.	.939
Tenaga Pendidik 6	133.97	182.928	.458	.	.941
Tenaga Pendidik 7	133.80	185.784	.322	.	.942
Tenaga Pendidik 8	133.86	183.321	.492	.	.940
Tenaga Pendidik 9	133.94	180.808	.665	.	.939
Tenaga Pendidik 10	133.76	183.975	.493	.	.940
Tenaga Pendidik 11	133.73	183.798	.576	.	.940
Pelayanan 12	133.79	184.497	.565	.	.940
Pelayanan 13	133.88	187.422	.434	.	.941
Pelayanan 14	133.78	184.033	.570	.	.940
Pelayanan 15	133.77	183.475	.561	.	.940
Pelayanan 16	133.78	184.480	.518	.	.940
Pelayanan 17	133.71	185.503	.526	.	.940
Pelayanan 18	133.76	185.246	.464	.	.940

Pelayanan 19	133.79	185.062	.483	.	.940
Pelayanan 20	133.99	183.353	.505	.	.940
Pelayanan 21	134.02	186.164	.337	.	.942
Brand & Image 22	133.84	183.220	.596	.	.939
Brand & Image 23	133.93	185.595	.499	.	.940
Brand & Image 24	133.94	184.950	.528	.	.940
Fasilitas 25	134.05	180.304	.658	.	.939
Fasilitas 26	134.09	184.509	.446	.	.941
Fasilitas 27	134.00	184.847	.371	.	.941
Fasilitas 28	133.80	181.219	.629	.	.939
Fasilitas 29	133.76	182.351	.609	.	.939
Fasilitas 30	133.92	182.358	.643	.	.939
Fasilitas 31	133.84	182.114	.645	.	.939
Fasilitas 32	133.84	184.044	.564	.	.940
Fasilitas 33	133.85	184.083	.687	.	.939
Materi Program Kursus 34	133.87	184.866	.501	.	.940
Materi Program Kursus 35	133.88	185.327	.609	.	.940
Promosi 36	134.05	186.821	.353	.	.941
Promosi 37	133.73	185.139	.375	.	.941
Promosi 38	133.79	184.285	.556	.	.940
Lokasi 39	133.84	185.408	.472	.	.940
Lokasi 40	133.86	183.698	.687	.	.939
Lokasi 41	134.15	183.847	.438	.	.941
Lokasi 42	134.06	181.444	.585	.	.940



Bagian III : Kerangka Kerja Empat Langkah

1. Faktor - Faktor Yang Dikurangi

Tabel Faktor - Faktor Yang Dikurangi

No	Faktor-Faktor yang Dikurangi	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M x B
			1	2	3	4			
1	Keterlambatan memulai waktu kursus	15	0	0	8	7	8	3	24

2. Faktor - Faktor Yang Dihapuskan

Tabel Faktor - Faktor Yang Dihapuskan

No	Faktor-Faktor yang Dihapuskan	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M x B
			1	2	3	4			
1	Internet & Wifi	7	0	0	3	4	4	4	16

3. Faktor - Faktor Yang Ditingkatkan

Tabel Faktor - Faktor Yang Ditingkatkan

No	Faktor-Faktor yang Ditingkatkan	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M x B
			1	2	3	4			
1	Kesesuaian harga kursus dengan fasilitas yang didapatkan.	36	3	5	16	12	16	3	48
2	Staff Front Office cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan siswa.	36	1	2	18	15	18	3	54
3	Staff Front Office menguasai dan dapat menjelaskan semua materi program kursus yang dimiliki oleh LKP.	36	0	0	13	23	23	4	92
4	Bangga kursus di LKP karena reputasi yang dimiliki (Image & Brand LKP BTC)	36	1	11	10	14	14	4	56
5	Kecepatan Internet &	36	7	12	11	6	12	2	24

	WiFi								
6	Ruang Tunggu yang Nyaman	36	10	8	6	12	12	4	48
7	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh LKP.	36	5	14	10	7	14	2	28
8	Memiliki lahan parkir yang luas, teratur, dan rapi.	36	8	4	8	16	16	4	64

Sumber: Hasil pengolahan data, 2011

4. Faktor - Faktor Yang Diciptakan

Tabel Faktor - Faktor Yang Diciptakan

No	Faktor-Faktor yang Diciptakan	Frekuensi	Tingkat Kepentingan				Modus	Bobot	M x B
			1	2	3	4			
1	Kemitraan LKP Komputer BTC dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri.	36	0	4	3	29	29	4	116
2	Program Kursus dengan Pembiayaan Pemerintah.	36	1	1	10	24	24	4	96
3	Paket program kursus dan pelatihan dengan harga ekonomis.	36	9	0	12	15	15	4	60
4	Membuat dan memiliki Standar kurikulum yang mengacu pada dunia usaha dan dunia industri.	36	4	7	19	6	19	3	57
5	Program kursus Software Android.	36	6	3	13	14	14	4	56
6	Pengajar bersertifikat dan memiliki kompetensi di bidangnya.	36	0	11	9	16	16	4	84
7	Metode pengajaran dan pembelajaran yang berbeda	13	0	0	12	1	12	3	36

LAMPIRAN C
REKAPITULASI DATA

LKP KOMPUTER BTC YOGYAKARTA

No Responden	HARGA		Tenaga Pendidik (Pengajar)									Pelayanan									Brand & Image			Fasilitas													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
8	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
9	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
23	3	2	3	3	4	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
31	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
36	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Total	114	121	127	132	129	112	120	127	119	126	127	124	122	125	128	126	127	125	121	119	113	124	114	120	114	107	110	132	132	125	124	126	125	120	121	121	121
Rata - Rata	3,17	3,36	3,53	3,67	3,58	3,11	3,33	3,53	3,31	3,50	3,53	3,44	3,39	3,47	3,56	3,50	3,53	3,47	3,36	3,31	3,14	3,44	3,17	3,33	3,17	2,97	3,06	3,67	3,67	3,47	3,44	3,50	3,47	3,33	3,36	3,36	
Nilai Korelasi	0,331	0,392	0,370	0,544	0,537	0,326	0,339	0,544	0,653	0,390	0,504	0,669	0,567	0,613	0,639	0,614	0,597	0,573	0,627	0,513	0,358	0,569	0,652	0,640	0,743	0,550	0,468	0,654	0,561	0,660	0,689	0,770	0,772	0,703	0,743		

LKP KOMPUTER BTC YOGYAKARTA (LANJUTAN)								
No Responde n	Lokasi							Total
	36	37	38	39	40	41	42	
1	3	4	3	3	3	3	3	136
2	3	3	3	3	3	2	3	146
3	3	4	3	3	3	2	2	143
4	4	4	3	3	3	3	3	134
5	2	4	4	3	4	4	4	156
6	3	2	3	3	3	2	3	121
7	3	3	3	3	3	3	3	141
8	3	4	4	4	3	4	2	128
9	2	4	3	2	3	2	2	123
10	3	2	4	3	3	2	2	125
11	3	4	4	4	4	3	3	156
12	3	3	3	3	3	3	3	125
13	3	3	3	3	3	3	3	142
14	4	4	4	4	3	3	3	142
15	3	3	3	3	3	2	2	118
16	4	4	4	4	4	4	4	161
17	4	4	4	4	4	4	4	166
18	4	4	4	4	4	4	4	165
19	4	4	4	4	4	4	4	165
20	4	4	4	4	4	4	4	166
21	3	2	4	3	3	2	2	130
22	3	3	3	3	3	2	3	146
23	3	4	3	3	3	2	2	127
24	4	4	3	3	3	3	3	136
25	2	4	4	3	4	4	4	151
26	3	2	3	3	3	2	3	128
27	4	4	4	4	4	4	2	149
28	4	4	4	4	4	4	2	160
29	3	4	4	4	4	3	3	148
30	3	3	3	3	3	2	3	146
31	3	4	3	3	3	2	2	132
32	4	4	3	3	3	3	3	137
33	2	4	4	3	4	4	4	146
34	3	2	3	3	3	2	3	123
35	3	3	3	3	3	2	3	142
36	3	4	3	3	3	2	2	130
Total	115	126	124	118	120	104	105	5090
Rata - Rata	3,19	3,50	3,44	3,28	3,33	2,89	2,92	141,3 9
Nilai Korelasi	0,373	0,508	0,609	0,666	0,813	0,706	0,650	1,000



LKP KOMPUTER A YOGYAKARTA

No Responden	HARGA		Tenaga Pendidik (Pengajar)									Pelayanan										Brand & Image			Fasilitas										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	
8	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
9	3	1	3	3	2	1	4	2	1	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	3	2	2	4	3	1	4	4	1	2	1	1	1	3	4	
10	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
12	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
14	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
17	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
24	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
25	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
28	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
Total	90	85	85	74	83	85	92	87	86	90	90	93	88	93	93	94	89	93	95	89	86	93	94	88	82	87	95	85	90	86	89	89	92	91	90
Rata - Rata	3,21	3,04	3,04	2,64	2,96	3,04	3,29	3,11	3,07	3,21	3,21	3,32	3,14	3,32	3,32	3,36	3,18	3,32	3,39	3,18	3,07	3,32	3,36	3,14	2,93	3,11	3,39	3,04	3,21	3,07	3,18	3,18	3,29	3,25	3,21
Nilai Korelasi	0,52	0,65	0,64	0,37	0,75	0,67	0,50	0,58	0,77	0,54	0,53	0,57	0,26	0,65	0,62	0,55	0,50	0,32	0,53	0,60	0,48	0,69	0,50	0,41	0,76	0,51	0,63	0,71	0,66	0,68	0,63	0,51	0,78	0,53	0,57

LKP KOMPUTER A YOGYAKARTA (LANJUTAN)								
No Responde n	Lokasi							Total
	36	37	38	39	40	41	42	
1	3	4	4	4	4	4	4	150
2	3	3	3	3	3	3	3	133
3	3	3	3	4	3	3	3	131
4	3	3	3	3	3	3	3	123
5	4	4	4	3	3	2	3	147
6	4	4	4	3	4	4	4	162
7	3	3	3	4	4	4	4	144
8	3	3	3	2	3	3	3	110
9	4	4	4	4	2	1	2	115
10	3	3	4	3	3	4	4	122
11	3	3	3	3	3	3	3	123
12	3	3	3	3	3	3	3	130
13	3	4	3	3	3	3	3	126
14	3	3	3	3	3	3	3	126
15	4	3	3	4	3	3	4	140
16	4	4	4	3	4	4	4	139
17	3	4	3	2	3	3	3	124
18	3	3	3	3	3	3	3	127
19	2	4	3	4	4	3	4	137
20	4	4	4	4	4	3	4	164
21	3	4	3	4	4	4	4	139
22	3	4	3	3	3	3	3	122
23	3	4	3	4	3	3	3	132
24	3	3	3	3	3	3	3	120
25	4	4	4	3	3	2	3	143
26	4	4	4	3	4	4	4	164
27	4	4	3	3	3	3	3	135
28	3	3	3	4	4	3	3	131
Total	92	99	93	92	92	87	93	3759
Rata - Rata	3,29	3,54	3,32	3,29	3,29	3,11	3,32	134,2 5
Nilai Korelasi	0,49	0,45	0,55	0,33	0,70	0,38	0,67	1,000



LKP KOMPUTER B YOGYAKARTA

No Responden	HARGA		Tenaga Pendidik (Pengajar)									Pelayanan									Brand & Image			Fasilitas													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	2	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4			
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4			
4	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3		
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3		
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3		
13	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	1	3		
21	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
24	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Total	72	71	70	78	80	81	84	77	78	82	83	80	78	80	78	77	87	82	80	70	76	75	76	75	78	77	74	79	78	75	80	78	75	78	78	78	
Rata - Rata	3	2,96	2,917	3,25	3,333	3,375	3,5	3,208	3,25	3,417	3,458	3,333	3,25	3,333	3,25	3,208	3,625	3,417	3,333	2,917	3,167	3,125	3,167	3,125	3,25	3,208	3,083	3,292	3,25	3,125	3,333	3,25	3,125	3,25	3,25		
Nilai Korelasi	0,661	0,355	0,404	0,619	0,636	0,599	0,509	0,385	0,631	0,543	0,667	0,500	0,393	0,516	0,477	0,426	0,555	0,598	0,341	0,453	0,405	0,637	0,573	0,522	0,542	0,626	0,397	0,581	0,658	0,630	0,738	0,370	0,442	0,362	0,508		

LKP KOMPUTER B YOGYAKARTA (LANJUTAN)								
No Responde n	Lokasi							Total
	36	37	38	39	40	41	42	
1	3	3	4	4	3	4	3	136
2	3	4	3	3	3	3	3	134
3	2	2	4	4	4	3	4	139
4	2	1	3	3	3	3	3	116
5	3	4	4	4	3	3	3	138
6	3	4	3	4	3	3	4	136
7	3	4	3	3	3	3	3	124
8	3	3	3	4	3	4	3	147
9	4	4	4	4	4	4	4	167
10	3	3	3	3	3	3	3	126
11	3	3	3	3	3	3	3	124
12	3	4	4	4	4	4	4	155
13	3	3	3	3	3	3	3	138
14	3	4	4	4	4	3	3	149
15	3	4	4	4	4	3	3	134
16	3	3	3	3	3	2	2	131
17	3	4	4	4	3	4	2	138
18	3	4	3	3	3	3	3	120
19	3	3	3	3	3	3	3	148
20	1	2	1	3	3	3	1	114
21	3	3	3	3	3	2	2	131
22	3	3	3	2	3	3	2	119
23	2	2	4	4	4	3	4	144
24	3	3	4	4	4	3	4	146
Total	68	77	80	83	79	75	72	3254
Rata - Rata	2,833	3,208	3,333	3,458	3,292	3,125	3	135,58
Nilai Korelasi	0,492	0,357	0,641	0,681	0,618	0,467	0,606	1,000

