

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1
Peneliti Terdahulu

PENELITI (Tahun)	VARIABEL		SUBYEK	ALAT ANALISIS	HASIL
	Independen (X)	Dependen (Y)			
(Safi'i, Sutriyono, & Handoko, 2015)	Kualitas Pelayanan	Prestasi Akademik	mahasiswa semester 6 di Universitas Kadiri	<i>model Regresi Logistik Multinomial</i>	Hasil <i>Odds Ratio</i> menunjukkan saran perbaikan yang perlu dilakukan pada pelayanan adalah suasana belajar yang menyenangkan, konsultasi di luar KBM, serta memberikan motivasi dan berorganisasi secara signifikan mampu mempengaruhi prestasi mahasiswa di Universitas Kadiri.
(PURBA, 2009)	Dimensi Kualitas Pelayanan	Prestasi akademik mahasiswa	Pelanggan Perguruan Tinggi X	<i>Deskriptif, dan chisquare serta regresi logistik.</i>	Prestasi siswa dapat meningkat dengan adanya staff Pengajar yang dapat memberikan suasana belajar yang menyenangkan.
(Alkahfi, 2016)	Dimensi kualitas pelayanan jasa	Penguasaan peserta didik (Y)	peserta didik SMA kelas XII	<i>Regresi linear sederhana dan regresi linear multipel</i>	Ada peningkatan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap prestasi siswa, terbukti <i>Fhitung lebih besar F tabel</i> sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Sumber : Peneliti terdahulu

Berdasarkan tabel diatas, terlihat adanya perbedaan antara peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini, pada penelitian Imam Safi'i bahwa

prestasi dapat diraih melalui suasana belajar yang menyenangkan, konsultasi di luar KBM, sedangkan pada penelitian saat ini penguasaan dapat diraih dengan memperbaiki prasarana dan dilakukan pada sekolah dasar. Dan pada penelitian Maharani BR Purba bahwa prestasi anak akan baik jika memiliki tenaga pengajar yang dapat membuat suasana kelas yang aktif, sedangkan penelitian saat ini tidak hanya memperbaiki kualitas pengajar, tetapi memperbaiki sarana dan prasarana untuk meningkatkan prestasi. Dan pada penelitian Gusmi Alkafi bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap penguasaan peserta didik pada LBB Ganesha, sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian pada Lembaga Sekolah Dasar.

2.2 Penguasaan Belajar

Penguasaan berasal dari KBBI, yaitu berasal dari suku kata “kuasa” yang berarti kemampuan, sehingga penguasaan berarti pemahaman untuk menggunakan pengetahuan. Pencapaian pengetahuan tidak bisa di pisahkan dari kegiatan pembelajaran, karena kegiatan pembelajaran merupakan suatu proses untuk mencapai suatu hasil.

Menurut Gegne (Suprijono, 2009:3) “Belajar merupakan perubahan kemampuan seseorang yang dicapai melalui suatu aktifitas. Reber dalam (Sugihartono, 2007:76) mengartikan kedalam dua pengertian, pertama belajar sebagai suatu proses untuk memperoleh pengetahuan dan yang kedua belajar merupakan kemampuan bereaksi dan berinteraksi sebagai hasil latihan.

Dari beberapa pengertian diatas bisa ditarik kesimpulannya bahwa belajar adalah proses seseorang memperoleh suatu pengetahuan melalui

aktifitas. Jadi penguasaan belajar merupakan kemampuan seseorang dalam mencapai suatu pengetahuan melalui proses belajar.

2.2.1 Pengertian Hasil Belajar

(Susanto, Ahmad, 2015:5) mengartikan hasil belajar adalah tingkat keberhasilan yang dicapai seorang siswa dalam mempelajari ilmu pengetahuan di sekolah, yang di tuangkan dalam bentuk nilai melalui kegiatan tes tentang materi pelajaran tertentu.

Secara sederhana pengertian dari hasil belajar siswa itu sendiri adalah kemampuan anak setelah melalui proses belajar. Karena belajar itu sendiri merupakan suatu proses dari seorang anak yang berusaha ingin memperoleh suatu perubahan perilaku terhadap suatu mata pelajaran tertentu. Dalam kegiatan pembelajaran biasanya guru menetapkan suatu tujuan belajar yang akan di capai oleh anak. Anak dikatakan berhasil dalam belajar apabila tujuan pembelajaran dapat di capai.

Seorang anak dikatakan berhasil apabila tujuan pembelajaran yang ditetapkan telah tercapai. Untuk mengetahui apakah hasil belajar yang dicapai telah sesuai dengan tujuan yang dikehendaki dapat diketahui melalui evaluasi. Sebagaimana dikemukakan oleh (Arikunto, 1993) evaluasi belajar adalah kegiatan yang dilakukan untuk membuat pertimbangan seberapa baik suatu program yang telah di buat dalam memenuhi kebutuhan siswa. Selain itu, dengan mengevaluasi atau menilai dapat menjadikan *feedback* atau tindak lanjut, bahkan cara untuk mengukur tingkat penguasaan siswa. Keberhasilan prestasi siswa bukan hanya diukur dari tingkat

kemampuan anak tentang ilmu pengetahuan, tetapi juga sikap dan keterampilan.

Dengan demikian penilaian hasil belajar siswa mencakup segala sesuatu yang dipelajari di lingkungan sekolah, tentang materi pelajaran, tata cara bersikap dan cara berbicara yang sopan serta keterampilan yang bermanfaat bagi siswa yang berkaitan dengan mata pelajaran yang diterima oleh siswa.

2.2.2 Faktor-Faktor Pencapaian Hasil Belajar

Menurut (Wasliman, 2007:158) hasil belajar dapat dicapai oleh peserta didik melalui interaksi antara berbagai faktor, baik faktor *internal* maupun *eksternal*. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

1. Faktor Internal

Merupakan faktor yang terdapat dalam diri peserta didik, yang dapat mempengaruhi kemampuan dalam belajar. Faktor internal ini meliputi :

a. Motivasi

Menurut (Santrock , 2009) motivasi dibedakan menjadi dua yaitu motivasi *ekstrinsik* dan motivasi *intrinsik*. Motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang di harapkan. Sebagai contoh seorang siswa dapat belajar dengan sangat keras dalam sebuah ujian tujuannya

untuk mendapatkan nilai bagus. Motivasi intrinsik (*intrinsic motivation*) adalah tindakan yang dilakukan karena keinginan sendiri. Sebagai contoh siswa selalu belajar dengan keras meski bukan saat ujian karena dia menyukai mata pelajaran tersebut.

b. *Minat*

Minat terkait dengan ingatan pembelajaran, seperti ingatan atau keinginan siswa terhadap persoalan materi pelajaran yang lebih mendalam, tidak seperti pembelajaran yang hanya sekilas, seperti respons tentang soal yang sederhana dan ingatan kata demi kata atas teks.

c. *Penghargaan*

Penghargaan biasanya berupa pujian dan umpan balik positif seperti kata yang dapat menyenangkan hati anak dapat digunakan sebagai motivasi siswa. Ketika suatu pujian dikaitkan dengan prestasi siswa, maka cenderung menumbuhkan motivasi dan minat anak. Ketika anak tidak pernah memperoleh pujian atau penghargaan mungkin tidak akan meningkatkan motivasi bahkan dapat menghilangkan motivasi anak (Santrock, 2009).

d. *Atribusi*

Atribusi adalah penyebab yang dapat menjadi penentu hasil. Seperti, seorang siswa bertanya, “Mengapa

saya tidak mendapat ranking 1 dalam kelas ini?” atau “Apakah saya tidak bisa mendapatkan nilai bagus karena saya belajar kurang keras atau guru membuat ujian yang susah, atau keduanya?” Penjelasan yang paling mungkin ketika kejadian tidak terduga dan dianggap penting berakhir dengan kegagalan, seperti mendapatkan nilai rendah.

2. Faktor Eksternal

Yaitu faktor luar dari lingkungan siswa itu sendiri yang dapat mempengaruhi hasil belajar seperti keluarga, sekolah dan masyarakat. Keadaan keluarga sangat berperan penting terhadap minat belajar dan nilai belajar siswa. Misalnya pertengkaran orang tua, keluarga yang kurang memperhatikan anaknya, serta kebiasaan sehari - hari di lingkungan bermain anak yang kurang menunjang anak untuk motivasinya dalam hal belajar.

Dengan demikian, hasil belajar yang diperoleh siswa melalui suatu proses yang di dalamnya terlibat sejumlah faktor yang saling mempengaruhinya. Baik buruknya hasil belajar seseorang dipengaruhi oleh faktor – factor tersebut.

2.2.3 Faktor Penghambat Pencapaian Hasil Belajar

Sifat – sifat buruk yang terdapat pada diri anak yang dapat menghambat kemampuan belajarnya di sekolah antara lain :

a. *Malas*

adalah sifat ketidakmauan (penolakan) yang berakibat seseorang tidak mau untuk melakukan sesuatu. Malas belajar ialah sifat ketidakmauan seorang anak untuk melakukan sesuatu seperti belajar. Orang yang malas menganggap belajar sebagai suatu hal yang tidak perlu, orang malas juga sering kali menunjukkan sikap *prokrastinasi* yaitu menunda – nunda suatu pekerjaan yang seharusnya dapat dikerjakan saat ini atau sekarang. Oleh karena itu sifat malas akan pengaruh buruk terhadap seseorang terhadap prestasi belajarnya.

b. *Sifat keterpaksaan*

Adalah sifat yang mudah mengeluh, mengomel dan tidak mau melakukan suatu tugas yang sudah merupakan kewajibannya sebagai seorang siswa. Sifat ini dianggap sebagai penghambat karena seorang pelajar tidak memiliki keinginan untuk belajar atau menjadi berprestasi.

c. *Persepsi diri yang buruk*

Bad perception atau persepsi diri yang buruk adalah merasa tidak percaya diri sendiri, sifat ini dimiliki oleh seorang anak karena faktor dari lingkungan keluarga yang tidak mendukung keberhasilan. Misal dalam suatu pelajaran meskipun mendapat nilai yang bagus tetapi keluarga selalu memperlakukan secara buruk yang menyebabkan penurunan

minat belajar anak. Persepsi buruk ditandai dengan suatu perasaan bahwa dirinya adalah orang yang bodoh, tidak mampu, dan tidak bisa berbuat apa – apa dalam mengikuti pelajaran di sekolah.

2.3 Kualitas Pelayanan Jasa

2.3.1 Kualitas Jasa

Kualitas merupakan ukuran *relatif* kemajuan suatu produk atau layanan yang terdiri atas kualitas desain kesesuaian. Kualitas desain merupakan manfaat dari rincian suatu produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa baik suatu produk mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh kualitas pasar. Kualitas jasa bercentral pada usaha pemenuhan kebutuhan yang dikehendaki pelanggan serta kesesuaian penyampaiannya untuk mengimbangi terhadap keinginan pelanggan.

Menurut (Lovelock & Wright, 2005:96), kualitas jasa/ pelayanan dapat didefinisikan “*Quality is degree of excellence intended, and control of variability in achieving that excellent, in meeting the customer requirement*” (Kualitas adalah tingkat keunggulan dan pengendalian variabilitas dalam mencapai yang sangat baik, dalam memenuhi kebutuhan pelanggan).

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service*

dan *perceived service* (Zeithaml, 2006). Apabila kualitas jasa yang diterima (*perceived service*) sama dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang diberikan bagus dan memuaskan. Tetapi apabila kualitas jasa yang diberikan melebihi keinginan pelanggan, maka kualitas jasa yang diberikan sebagai kualitas yang sangat bagus (ideal). Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih buruh dari pada yang diinginkan pelanggan, maka kualitas jasa yang diberikan dikatakan buruk atau gagal. Dengan demikian bagus tidaknya kualitas jasa berpengaruh pada kemampuan produsen (penyedia) jasa dalam mengabdikan keinginan pelanggan secara konsisten.

1. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut (Lovelock & Wright, 2005), ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kemampuan), *access* (mudah diperoleh), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *understanding* (memahami pelanggan) dan *tangibles* (bukti nyata yang kasat mata). Kesepuluh standar tersebut dapat dikrerucutkan menjadi lima standar berikut :

a. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Meliputi penampilan fasilitas yang tampak mata seperti kelengkapan ruangan, halaman tempat parkir yang

nyaman, kebersihan kelas, kelengkapan peralatan mengajar dan kerapian karyawan.

b. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kehandalan dalam memberikan pelayanan, seperti datang tepat waktu (*on time*), selalu dapat dipercaya dalam berbicara dan bertindak (*dependably*), serta kegiatan yang dilakukan tidak melenceng dari jadwal yang sudah di janjikan (*accurately*) sebelumnya, serta meminimalisir melakukan kesalahan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan untuk menolong dan memberikan pelayanan yang diperlukan konsumen. Seperti tidak membiarkan konsumen menunggu lama dalam memberikan suatu pelayanan, karena membiarkan konsumen menunggu terutama tanpa alasan dapat menimbulkan kesan negatif.

d. *Assurance* (jaminan)

Yaitu kualitas yang dimiliki karyawan tentang pengalaman terhadap produk yang diberikan secara benar, kualitas kesopanan, keramahan terhadap konsumen yang menerima pelayanan, kemampuan memberikan informasi, memberikan keamanan dan kenyamanan, serta kemampuan dalam memberikan kepercayaan pada pelanggan.

e. *Empathy* (empati)

Yaitu perhatian secara perorangan yang ditunjukkan oleh perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk berhubungan dengan perusahaan, kemampuan staff dalam berbicara dengan pelanggan, dan cara perusahaan untuk mengetahui keinginan dan yang dibutuhkan pelanggannya.

Sementara itu menurut Parasuraman dalam (Tjiptono, 2008:26) berpendapat bahwa dalam menilai suatu pelayanan jasa, terdapat 5 dimensi yang digunakan yaitu: (1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, pegawai dan sarana perlengkapan. (2) Keandalan, yakni kemampuan seorang karyawan dalam memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan sesegera mungkin dan memuaskan. (3) Daya tanggap, yaitu kemampuan seorang karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada para konsumen. (4) Jaminan, mencakup pengetahuan, tingkah laku, kesopanan, keramah – tamahan dan kepercayaan yang dimiliki oleh para staff (5) Empati, meliputi kemudahan berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

2.3.2 Penilaian Kualitas Jasa

Menurut (Zeithaml, 2006), untuk menilai pelayanan jasa digunakan 3 karakteristik berikut, yaitu:

- a. *Search Qualities*, yaitu atribut kualitas yang bisa dinilai konsumen sebelum membeli.
- b. *Experience Qualities*, yaitu kualitas yang hanya dapat dinilai konsumen setelah membeli atau memakai jasa.

- c. *Creddence Qualities*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Karakteristik ini ditemukan di sebagian besar jasa.

2.4 Hubungan Antar Variabel

2.4.1 Pengaruh Antara Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Penguasaan Peserta Kursus

Tangible adalah segala sesuatu yang tampak serta dapat mendukung operasional layanan jasa (Gilbert, 2003). Ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung kualitas perusahaan, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2009)

Hubungan bukti fisik dengan Penguasaan peserta kursus adalah bukti fisik adanya pengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus. Semakin baik pemikiran peserta didik terhadap bukti fisik maka hasil belajar juga akan semakin baik. Dan jika pemikiran peserta didik terhadap bukti fisik buruk maka hasil belajar juga akan semakin rendah. Seperti pada peneliti terdahulu Hanasya (2012) bahwa untuk perbaikan kualitas belajar sangat efektif jika menggunakan dimensi dari SERVQUAL terhadap penguasaan siswa.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H1 : Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus.

2.4.2 Pengaruh Antara Keandalan (*Reliability*) dengan Penguasaan Peserta Kursus

Tjiptono (1997) mengemukakan bahwa variabel yang mempengaruhi penguasaan peserta kursus salah satunya keandalan. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan pengelola atau pelayanan jasa dalam mewujudkan, memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, seperti selalu dapat dipercaya, menjaga catatan keakuratan yang sudah tercapai, tepat waktu Gilbert (2003).

Hubungan keandalan dengan penguasaan peserta kursus adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap peserta kursus. Semakin baik pemikiran peserta kursus terhadap keandalan perusahaan maka peserta kursus juga akan semakin baik. Dan jika pemikiran peserta kursus terhadap keandalan buruk maka peserta kursus juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Utama (2003) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penguasaan peserta LBB. Demikian juga dalam penelitian Ida Manullang (2008) disebutkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penguasaan peserta didik.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H2 : Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus.

2.4.3 Pengaruh Antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Penguasaan Peserta Kursus

Kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan kepada konsumen merupakan hal terpenting. Wujudnya seperti komunikasi dan konsultasi, pemberian jalan keluar, bantuan terhadap masalah yang dihadapi (Swastha dan Irawan, 1993).

Hubungan daya tanggap dengan penguasaan peserta kursus adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap peserta kursus. Semakin baik pemikiran peserta kursus terhadap daya tanggap perusahaan maka penguasaan peserta kursus juga akan semakin baik. Dan jika pemikiran peserta kursus terhadap daya tanggap buruk, maka penguasaan peserta kursus juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Samosir (2005) dikemukakan bahwa variabel daya tanggap (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penguasaan peserta didik.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H3 : Daya Tangap (*Responsiveness*) berpengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus.

2.4.4 Pengaruh Antara Jaminan (*Assurance*) dengan Penguasaan Peserta Kursus

Menurut Morgan dan Hunt (1994), teori kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) merupakan perantara kunci dalam membantu keberhasilan pertukaran hubungan (*relational exchange*) untuk konsumen dengan orientasi hubungan yang tinggi (*high relational orientation*) terhadap organisasi. Adapun jaminan akan lingkungan yang aman dan nyaman menurut Tampubolon, dkk (2007) juga merupakan hal yang diharapkan konsumen dalam menikmati jasa yang diberikan.

Hubungan jaminan dengan penguasaan peserta kursus adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus. Semakin baik pemikiran peserta kursus terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka penguasaan peserta kursus juga akan semakin baik. Dan jika pemikiran peserta kursus terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka penguasaan peserta kursus juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Santanu (2007) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penguasaan peserta didik.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H4 : Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus.

2.4.5 Pengaruh Antara Empati (*Empathy*) dengan Penguasaan Peserta Kursus

Empati adalah sikap peduli, perhatian dan pengertian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti kemudahan untuk berhubungan dengan perusahaan, kemampuan staff dalam berbicara dengan pelanggan, dan cara perusahaan untuk mengetahui keinginan dan yang dibutuhkan pelanggannya.

Hubungan kepedulian dengan penguasaan peserta kursus adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus. Semakin baik pemikiran peserta kursus terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka penguasaan peserta kursus juga akan semakin baik. Dan jika pemikiran peserta kursus terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka penguasaan juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Utama (2003) disebutkan bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penguasaan peserta didik.

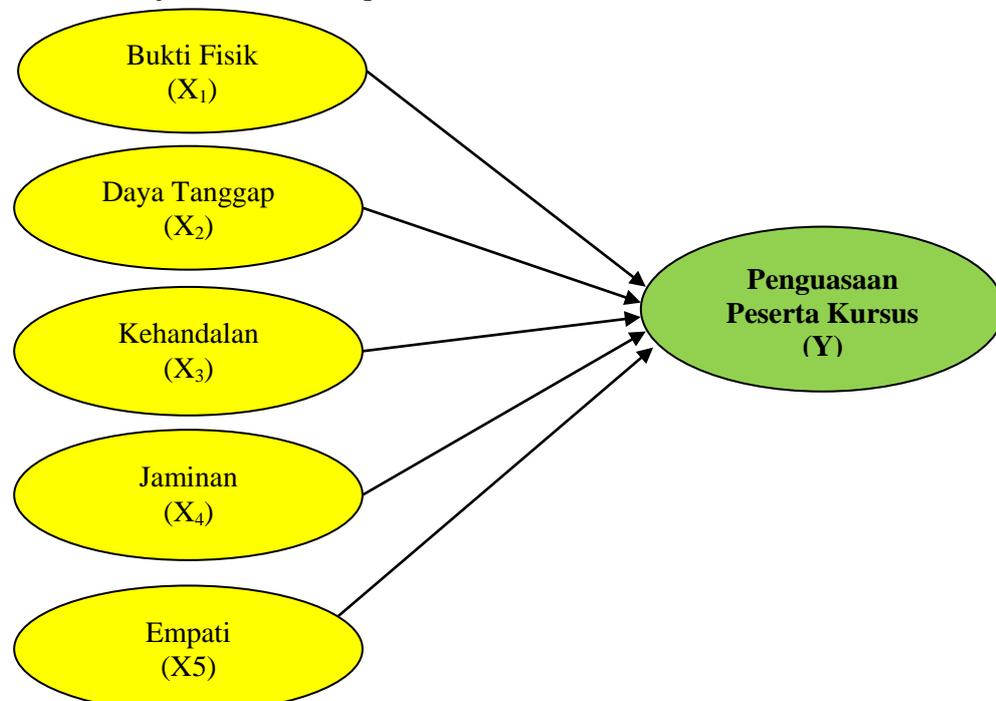
Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H5 : Empati (*empathy*) berpengaruh positif terhadap penguasaan peserta kursus.

2.5 Kerangka Konseptual

Di katakan bermutu atau berkualitas apabila peserta dapat menguasai materi yang diberikan oleh tenaga pengajar. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan peserta adalah peserta kursus yang mengikuti kursus komputer Dharma Bangsa Jombang. Selanjutnya untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterima oleh peserta kursus sudah baik, maka perlu dilakukan evaluasi/ pengukuran terhadap kinerja layanan yang telah diterima oleh pengguna layanan melalui penguasaan peserta kursus yang dibuktikan dengan skor.

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap penguasaan belajar komputer dengan mengacu lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti Fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan hipotesis :

- H₁ : Semakin baik bukti fisik lembaga kursus Komputer, maka makin meningkat penguasaan peserta kursus.
- H₂ : Semakin baik daya tanggap lembaga kursus Komputer, maka semakin meningkat penguasaan peserta kursus.
- H₃ : Semakin baik keandalan lembaga kursus Komputer, maka semakin meningkat penguasaan peserta kursus.
- H₄ : Semakin baik jaminan lembaga kursus Komputer, maka semakin meningkat penguasaan peserta kursus.
- H₅ : Semakin baik empati lembaga kursus Komputer, maka semakin meningkat penguasaan peserta kursus.