

Analisa kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan pelatihan dengan menggunakan metode servqual di PT. Isuzu Astra Motor Indonesia = Analysis of participants satisfaction with the quality of training services using servqual method in PT. Isuzu Astra Motor Indonesia

Sitompul, Tigor Prima, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250281&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT. Isuzu Astra Motor Indonesia Divisi After Sales Service dimana didalamnya terdapat seksi pelatihan untuk membantu meningkatkan kualitas sumber daya perusahaan. Pusat Pelatihan Isuzu yang ada saat ini berstandar internasional dan terlengkap dalam sektor otomotif Indonesia.

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelatihan yang diberikan dimana pelatihan merupakan bagian dari kualitas yang harus dikembangkan. Analisis tingkat kepuasan peserta tersebut diukur dengan metode SERVQUAL yang ditambahkan dengan metode IPA untuk memperoleh faktor yang menjadi prioritas pengembangan karena dianggap sangat penting bagi peningkatan kepuasan peserta Pusat Pelatihan Isuzu.

Hasil dari penelitian tersebut adalah tingkat kepuasan peserta selama mengikuti pelatihan dan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan meliputi isi program pelatihan, informasi pelatihan, informasi fasilitas penginapan, mutu pelatihan, dan handout yang dipinjamkan kepada peserta pelatihan.

.....This research was conducted at PT. Isuzu Astra Motor Indonesia After Sales Service Division, in which there are training section to help increase the quality of corporate resources. Isuzu Training Center is currently an international standard and most comprehensive in the Indonesian automotive sector.

This research was conducted to determine the level of participants satisfaction with the quality of training provided where training is part of a quality that must be developed. Analysis of participants satisfaction levels are measured by SERVQUAL method which is added to IPA method to obtain development priority factor because it is very important for increasing Isuzu Training Center participants satisfaction.

The results of these studies is participants satisfaction level during the training and improvement priorities that need to be done includes the contents of the training program, training information, dormitory facilities information, training quality, and handout are loaned to participants.