

Pengukuran kualitas layanan penyelenggaraan pelatihan dengan servqual dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pelatihan pada sebuah balai latihan kerja = Service quality measurements of training delivery with servqual and the effect of service quality on students satisfaction at technical education and vocational training / Fauzia Rizkiana Aji

Fauzia Rizkiana Aji, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454314&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan balai latihan kerja yang didasarkan pada dimensi pengukuran layanan penyelenggaraan pelatihan dan melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan secara keseluruhan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL terhadap data primer dari hasil survei peserta pelatihan di BBPLK Bekasi dan partial least square untuk melihat pengaruh kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan pada semua atribut kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan. Dan dengan menggunakan Matriks Importance Performance Analysis IPA didapatkan dua atribut yang termasuk dalam prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu atribut peralatan pelatihan yang telah sesuai dengan teknologi terkini dan kualitas bahan pelatihan dan modul pelatihan. Dan dari hasil perhitungan menggunakan partial least squares sembilan dimensi pengukuran kualitas layanan, enam dimensi dinyatakan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan secara keseluruhan

---

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to analyze service quality of training in Technical Education and Vocational Training that based on measurement of training service quality dimension and examine the effect of service quality on customer satisfaction. The method used in this research is SERVQUAL by using primary data from survey questionnaire given to training students in BBPLK Bekasi and used partial least square to determine the effect of service quality. The results show that there were gaps in all attributes of service quality provided with the expected. And by using Importance Performance Analysis IPA Matrix, there are two attributes that are included in the main priority for the improvement which is the attribute of training equipment in accordance with the latest technology and the quality of training materials and training modules. And from partial least squares, six from nine dimension of service quality are positively affect overall satisfaction. These dimensions can be priority reference for development and service quality improvement for TVET.