

ABSTRAK

FREDY THE. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada FOCUS Training Center Jakarta* (Dibimbing oleh Dra. Iin Endang Mardiani, ME)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian peserta pelatihan tentang kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada FOCUS Training Center Jakarta.

Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangible*. Dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pelanggan diukur berdasarkan diskonfirmasi harapan.

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Dengan jumlah populasi 123 responden dengan tingkat error 5% maka dari hasil perhitungan tersebut didapatkan sampel sejumlah 94.07 responden, dibulatkan menjadi 94 responden dan penentuan jumlah sampel memakai rumus Slovin. Area para responden adalah peserta yang sudah mengikuti pelatihan di FOCUS Training Center Jakarta. Metode Analisis yang dipakai adalah deskriptif kuantitatif diantaranya dengan metode ServQual dan Diagram Kartesius serta analisa regresi linier.

Hasil penelitian ini menunjukkan : (1) Penilaian peserta pelatihan tentang kualitas pelayanan FOCUS Training Center masih berada dibawah nilai rata-rata yang diharapkan, yaitu sebesar 85,56% dari harapan peserta pelatihan, (2) Dari Hasil analisis regresi linear berganda dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, dan (3) Uji Anova atau F test untuk Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan, didapat F hitung adalah 17.266 dengan tingkat signifikansi dibawah 0.01 dan mempunyai persamaan regresi $Y = -2.947 + 0.128X_1 + 0.160X_2 + 0.091X_3 + 0.088X_4 + 0.095X_5$.

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi manajemen FOCUS Training Center Jakarta sebagai penyedia jasa pelatihan sebagai salah satu alternatif meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat memberikan profitabilitas bagi perusahaan.