

## **ABSTRAK**

### **“ PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRAINING CENTER ATMI CIKARANG”**

Training Center Akademi Teknik Mesin Industri Cikarang (TC ATMI Cikarang) adalah lembaga pelatihan yang bergerak dibidang teknik manufaktur. Berdiri sejak tahun 2008 dengan membuka pelatihan sosial untuk masyarakat di daerah bekasi, cikarang dan sekitarnya. Selain itu juga menjadi tempat pelatihan karyawan bagi industri di daerah Jabodetabek, dan juga sebagai tempat magang mahasiswa teknik industri yang ingin mempelajari proses manufaktur. Agar bisa mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menambah pelanggan baru, maka TC ATMI Cikarang perlu memperhatikan aspek dari kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada setiap pelaksanaan pelatihan. Dimensi kepuasan pelanggan yang diukur adalah Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode survey yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan. Populasi dari peserta pelatihan sebanyak 163 orang pelanggan. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel, maka diperoleh besarnya jumlah sampel sebanyak 45 responden.

Hasil penelitian kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas Dimensi assurance dengan nilai kesenjangan -0,46, dan nilai tingkat kepuasan 89,76%, Dimensi reliability dengan nilai kesenjangan -0,41 , dan nilai tingkat kepuasan 90,72%. Dimensi responsiveness dengan nilai kesenjangan -0,38 , dan nilai tingkat kepuasan 91,24%. Dimensi tangibles dengan nilai kesenjangan -0,34 , dan nilai tingkat kepuasan 91,94%. Dimensi emphati dengan nilai kesenjangan -0,19 , dan nilai tingkat kepuasan 95,48%.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*)**

## **ABSTRACT**

### **“COSTUMER SATISFACTION MEASUREMENT IN TRAINING CENTER OF ATMI CIKARANG”**

Training center of ATMI Cikarang is a training organization that focused in manufacturing technic. It started since 2008 and it opened social training for people around Cikarang, Bekasi and its surrounding. Further more it also become the place for industrial employee training for industry in Jabodetabek area. ATMI is also the place for in job training students from industrial technic who learn about manufacturing process in order to keep the old and new costumer, so ATMI Cikarang need to pay attention on costumer satisfaction.

The purpose of this study is to measuring costumer satisfaction on every training. Some dimensions of costumer satisfaction are reability, responsiveness, assurane, emphaty and tangibles.

The research method used is a survey method. It spreads some quisioners to costumers. Populations from the costumers are 163 costumer by using sampling 45 respondents are founded.

The result of costumer satisfaction research show that the quality of assurance dimension is -0.46 gap value, and the value of 89.76% satisfaction rate, reliability dimension with a value of -0.41 gap, and the value of 90.72% satisfaction rate. The dimensions of responsiveness to the value gap -0.38, and the value of 91.24% satisfaction rate. Tangibles dimension with a value of -0.34 gap, and the value of 91.94% satisfaction rate. Emphaty dimension with a value of -0.19 gap, and the value of 95.48% satisfaction rate.

**Keyword : Customer satisfaction, Quality of service ( Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles).**