

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana persepsi konsumen mengenai *skill* karyawan pasca pelatihan berpengaruh dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di SPBU-34 Cipayung, Ciputat-Tangerang. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan atau pengguna jasa di SPBU-34 Cipayung, Ciputat-Tangerang. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis statistik koefisien korelasi *product moment pearson* dan regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 17 *for windows*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan persepsi konsumen mengenai *skill* karyawan pasca pelatihan terhadap persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan di SPBU-34 Cipayung, Ciputat-Tangerang. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada unit yang berbeda agar dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci : persepsi konsumen mengenai *skill* karyawan pasca pelatihan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.