

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa bisa mempengaruhi tingkat kepuasan klien atau pengguna jasa pelatihan yang di jual atau di adakan oleh “PT. Daya Dimensi Indonesia”. Dalam skripsi ini penulis menggunakan metode studi kepustakaan dan metode penelitian survei dalam rangka mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satu dari *Non Probability Sampling Techniques*, yaitu *Judgemental Sampling* Populasi dalam penelitian ini merupakan/klien dari PT. DDI yang membeli produk jasa *Learning & Training Development*. Mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka dalam penulisan skripsi ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Sampel yang terkumpul dan dapat digunakan sebanyak 90 responden karyawan.

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan regresi sederhana, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan. Adapun besarnya kontribusi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari nilai R^2 sebesar 0,859 atau sebesar 85,9% variabel kualitas jasa memberikan kontribusi terhadap terciptanya kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 85,9\% = 14,1\%)$ merupakan faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Jasa Pelatihan

ABSTRACT

This research was conducted to find out how service quality can affect the satisfaction level of clients or users of training services that held by the " PT. Daya Dimensi Indonesia ". In this paper the authors use the methods of literary study and survey research methods in order to collect the necessary data and information.

In this study, the authors use one of Non Probability Sampling Techniques, namely judgmental sampling population of this study is PT. DDI clients who used product Learning & Training Development services. Given the limitations of time, cost, and power then in the writing of this use non probability sampling by convenience sampling method. Samples are collected and can be used as many as 90 respondents employees.

From the research that has been analyzed by using descriptive analysis and simple regression, we can conclude that there are significant relationship between the quality of services with customer satisfaction. As for the contribution of service quality toward customer satisfaction can be seen from the value of R^2 of 0.859 or 85.9%, the variable quality of service can contribute to the creation of customer satisfaction. While the rest of $(100\% - 85.9\% = 14.1\%)$ are other factors not included in the research model.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Service Training