

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan peserta, kualitas jasa terhadap loyalitas peserta, dan kualitas jasa terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan peserta pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Ekspor Indonesia.

Penelitian ini menggunakan studi kausal-komparatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dan teknik analisis jalur agar dapat diketahui seberapa banyak pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas baik langsung maupun tak langsung dengan melalui kepuasan peserta. Dengan persamaan garis regresi dapat terlihat bahwa variabel kualitas jasa mempengaruhi kepuasan secara signifikan, demikian halnya dengan variabel kualitas jasa memiliki pengaruh terhadap loyalitas peserta signifikan secara langsung. Sedangkan pengaruh variabel kualitas jasa terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan tidak sebesar pengaruh langsung.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah hasil akademik yang dapat dijadikan masukan kepada manajemen bidang pendidikan dan pelatihan dalam menilai pengaruh kualitas jasa dan kepuasan terhadap loyalitas peserta baik langsung maupun tak langsung.