

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Kursus Babastudio (PT Abdi Karya Buana Abadi) Di Jakarta  
Nama : Yunita Ratna Sari Lumangkun  
NIM : 44214110179  
Bidang Studi : Public Relations

### ABSTRAKSI

Seiring semakin meningkatnya daya saing di industri pendidikan, khususnya lembaga kursus yang fungsinya untuk membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta pengalaman peserta kursus, faktor kualitas layanan dan kepuasan peserta kursus menjadi perhatian utama pemilik lembaga kursus. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta kursus Babastudio, di Jakarta

Teori yang digunakan untuk kualitas layanan menggunakan model COURSEQUAL diukur dengan dimensi: bentuk fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati. Sedangkan variabel terikat : kepuasan menggunakan Teori Harapan – Konfirmasi diukur dengan dimensi kepuasan berbasis evaluasi dan kepuasan berbasis emosi.

Paradigma penelitian positivistik dengan metodenya survei. Sampel sebanyak 67 peserta kursus. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner. Analisis data secara kuantitatif. Pengujian hipotesis menggunakan rumus regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan kepuasan peserta kursus Babastudio, di Jakarta dan termasuk kategori pengaruh kuat. Artinya bahwa semakin ditingkatkan kualitas layanan maka akan semakin meningkat kepuasan peserta kursus di Babastudio. Besarnya persentase kepuasan peserta kursus Babastudio setelah dipengaruhi kualitas layanan, diperoleh nilai koefisien determinasi (KD) sebesar 38,8% dan sisanya  $100\% - 38,8\% = 61,2\%$  dari faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti seperti citra lembaga kursus, harga program kursus, dan program kursus lainnya.

Kesimpulan penelitiannya yakni faktor-faktor dari kualitas layanan dinilai sangat penting bagi industri lembaga kursus babastudio, yang meliputi faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dikarenakan dapat mempengaruhi kepuasan peserta kursus yang signifikan dan kuat. Saran penelitian yakni sebaiknya kualitas layanan terus ditingkatkan dengan memperbaiki kekurangan-kekurangan seperti berupaya menepati janjinya dan menyampaikan materi yang sesuai perkembangan zaman.

Kata Kunci: kualitas layanan, kualitas layanan kursus, kepuasan peserta kursus.