

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kemampuan Komunikasi Instruktur Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung”. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini menyangkut mutu layanan pembelajaran dan pengaruhnya terhadap kemampuan komunikasi instruktur Telkom Corporate University. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pengaruh kemampuan komunikasi instruktur terhadap mutu layanan pembelajaran di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup, yang menjadi sampel penelitian yaitu peserta pelatihan yang berjumlah 51 orang yang berasal dari tiga pelatihan, yaitu OC3 For DCS sebanyak 20 responden, OC3 for BATCH 3 sebanyak 26 responden, dan Waspang Fith sebanyak 22 responden. Analisis perhitungan dalam penelitian ini menggunakan bantuan melalui program *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS for windows versi 17.00*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus *weighted Means Score* (WMS), gambaran umum variabel x (kemampuan komunikasi instruktur) berada pada kategori sangat baik dengan skor rata-rata 3,40. Sementara gambaran umum variabel Y (mutu layanan pembelajaran) berada pada kategori sangat baik, dengan skor 3,29. Hasil uji normalitas terhadap distribusi data menunjukkan bahwa variabel x dan variabel y berdistribusi normal, selanjutnya analisis data menggunakan statistik parametrik. Korelasi variabel x dan y yaitu memiliki hubungan yang signifikan. Hal tersebut dilihat dari hasil koefisien korelasi sebesar 0,534 yang berada pada kategori cukup kuat, dengan koefisien determinasi sebesar 28,5 % serta analisis regresi yaitu $\hat{Y} = 23,098 + 0.534X$ yang bersifat signifikan dan linier.

Kesimpulan penelitian ini bahwa kemampuan komunikasi instruktur berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan pembelajaran di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung.

ABSTRACT

This research was titled "Influence of Instructor Communication Ability To The Quality of Learning Service in Telkom Corporate University PT Telkom Bandung ". The problems discussed in this study concerns the quality of learning service and influence on instructor communication ability in Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung. This research aims to obtain the actual description about the influence of the quality of learning service to instructor communication ability i in Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung.

This research uses descriptive quantitative approach. Data was collected by questionnaire covered. The sample in this research is the training participants who followed training amount of 51 respondent in the three training are OC3 For DCS 20 respondent, OC3 for BATCH 3 26 respondent, and Waspang Fith 22 respondent. This research was analys used a program through Microsoft Excel 2007 and SPSS versi 17.00 for windows.

Based on calculations using the formula Weight Means Score (WMS), an overview of the variables X (Instructor communication ability) is in very good category with an average score of 3.40. While an overview of variable Y (Quality of learning service) in the category very good, with an average score of 3.29. Result of the normally distribution of data test showed that the variables x and variables y are normally distributed, further analysis of the data using parametric statistics. Correlation of variables X and Y have a significant relationship. It can be seen from the correlation coefficient is 0.534 which is in a strong enough category and significant, with a coefficient of determination of 28,5%, and the results of the regression analysis is $\hat{Y} = 23,098 + 0,534X$ that is both significant and linear.

Conclusion this research shows the instructor communication ability had significantly influence toquality of learning service in Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung.