

ABSTRAK

Icha Viozlia Ananda, “Pengaruh Mutu Layanan Trainer terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero)”. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah tentang seberapa besar kepuasan peserta diklat dipengaruhi oleh mutu layanan trainer. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang nyata mengenai Pengaruh Mutu Layanan Trainer terhadap Kepuasan Peserta Diklat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebar kepada 60 peserta diklat sebagai sampel penelitian. Hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan *Weighted Mean Scored* (WMS), menunjukkan bahwa Kepuasan Peserta Diklat dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata 3,86 dan Mutu Layanan Trainer termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata sebesar 3,91. Hasil uji normalitas data menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y berdistribusi normal, maka analisis data menggunakan statistik parametrik. Analisis korelasi menggunakan *Pearson Product Moment*, diperoleh koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 0,605 yang menunjukkan bahwa korelasi kedua variabel berada pada tingkat hubungan kuat. Adapun hasil uji signifikansi yaitu $5,792 > 1,672$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka artinya bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan. Dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi sebesar 36,6% oleh Mutu Layanan Trainer. Hasil analisis regresi diperoleh persamaan linier yaitu : $\hat{Y} = 36,358 + 0,605 X$, ini berarti bahwa setiap ada perubahan pada unit variabel X maka akan diikuti oleh perubahan variabel Y sebesar 0,605. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Mutu Layanan Trainer terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Kata kunci : *Mutu Layanan Trainer, Kepuasan Peserta Diklat*

ABSTRACT

Icha Viozlia Ananda, "The Influence of Trainer Service Quality to Satisfaction of Training Participants at Operasional and Marketing Training Center Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero)". The problem discussed in this research is about how much the satisfaction of the training participants is influenced by the quality of service trainer. Generally, this research aims to determine The Influence of Trainer Service Quality to Satisfaction of Training Participants. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The technique of collecting data using questionnaires that were distributed to the 60 participants of the training as samples. The result of the calculation of general trend by using Weighted Mean Score (WMS), shows that the Satisfaction of Training Participants in high category with average score 3,86 and Quality of Service Trainer is included in the high category with an average of 3,91 The result of normality data test shows that variable X and Y variable is normal distribution, then data analysis using parametric statistic. Correlation analysis using Pearson Product Moment, obtained correlation coefficient between variable X and variable Y is equal to 0,605 which indicate that correlation of both variable is at level of strong relation. The significance test results are $5,792 > 1,672$ or $t_{count} \geq t_{table}$, it means that the correlation coefficient between variables X and Y is significant. From result of coefficient determination test show that student satisfaction influenced by 36,6% by Quality of Service Trainer. Regression analysis results obtained by linear equations are: $\hat{Y} = 36,358 + 0,605 X$, this means that any changes in unit variable X it will be followed by changes in variable Y by 0.605. The conclusion of this research is there is positive and significant influence of Trainer Service Quality to Satisfaction of Training Participants at Operasional and Marketing Training Center Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Keywords: *Trainer Service Quality, Satisfaction of Training Participant*