

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRIMA SMART (PELATIHAN KERJA, BIMBINGAN BELAJAR DAN KURSUS) KABUPATEN TABALONG**

**Norol Azizah<sup>1</sup>, Lamsah<sup>1</sup>, Purboyo<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia.

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia.

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Prima Smart (pelatihan kerja, bimbingan belajar dan kursus) Kabupaten Tabalong, (2) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Prima Smart (pelatihan kerja, bimbingan belajar dan kursus) Kabupaten Tabalong.

Penelitian yang akan dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu semua informasi diwujudkan dalam bentuk angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, penampilan hasilnya dan analisisnya berdasarkan analisis statistik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari data orang tua siswa, dan peserta pelatihan di Prima Smart (pelatihan kerja, bimbingan belajar dan kursus) Kabupaten Tabalong dengan jumlah 68 orang. Sementara sampel yang digunakan semuanya berjumlah 68 orang dengan menggunakan analisis data regresi sederhana.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : (1) nilai SIG kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Prima Smart (pelatihan kerja, bimbingan belajar dan kursus) Kabupaten Tabalong adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. (2) besar pengaruh yang ditimbulkan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi  $R^2$  (R Square) sebesar 0,379 nilai ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Prima Smart (pelatihan kerja, bimbingan belajar dan kursus) Kabupaten Tabalong adalah sebesar 37,90%, adapun 62,10% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengaruh**

## **DAFTAR PUSTAKA**

Lupiyoadi, & Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Simamora, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi I*. Yogyakarta: STIE-YKPN.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Swastha, B., & Irawan. (2016). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, F. (2016). *Service Management*. Yogyakarta: ANDI.