

ABSTRAK

Ayu Rasmini Simanungkalit. 2023. **Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Kualitas Pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan (Studi pada LKP *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya)**. Jurusan Pendidikan Masyarakat. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Siliwangi. Tasikmalaya.

Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi dimensi-dimensi pada teori kualitas pelayanan yakni dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki LKP *Simphony Music School* dan bagaimana kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini menggunakan teori utama tentang kualitas pelayanan (*service quality*) yang diciptakan oleh Parasuraman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei untuk mengetahui penilaian peserta pelatihan pada kualitas pelayanan dan bagaimana tingkat kepuasan atas pelayanan tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni dengan teknik *purposive sampling* sehingga dihasilkan 56 peserta pelatihan sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kesenjangan yang dimiliki pada dimensi harapan dan kualitas pelayanan yakni sebesar 0,76. Nilai ini memiliki arti bahwa kualitas pelayanan pada LKP masuk kedalam kategori sangat tidak baik dan tingkat kepuasan peserta pelatihan masuk dalam kategori sangat tidak puas. Sehingga LKP memerlukan evaluasi dalam pelayanan pada lima dimensi kualitas pelayanan, guna meningkatkan kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan peserta pelatihan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lembaga Kursus dan Pelatihan, Kepuasan Peserta Pelatihan.