KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PROGRAM *IN HOUSE TRAINING* PADA LPMA-STMA TRISAKTI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Oleh
Robidi[1], Bayu Widjiaji[2], Syahrial Sidik[3], Ferianis Lature[4]
[1,2,3,4] Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti
E-mail: [1]robidi_stma@yahoo.com, [2]bayuwd@gmail.com, [3]syahrialsdk@gmail.com

Article History:
Received: 13-06-2025
Revised: 28-06-2025
Accepted: 16-07-2025

Keywords:
Service Quality, In House Training, SERVQUAL, Participant Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), LPMA-STMA Trisakti

Abstract: *This study aims to analyze the quality of service in the In-House Training (IHT) program at LPMA-STMA Trisakti using the SERVQUAL method and measure its impact on participant satisfaction. This method evaluates five dimensions of service quality—reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy—and identifies gaps between expectations and service performance. The results showed that overall, service quality was close to participants' expectations, with an average gap value of -0.036. The Tangibles and Empathy dimensions had the largest gaps, indicating a need for improvement in physical facilities and a more personalized approach to participants. Importance Performance Analysis (IPA) identified areas that need priority improvement, particularly in terms of training facilities and facilitator responsiveness. This study concludes that LPMA-STMA Trisakti needs to improve these aspects to improve service quality and overall participant satisfaction. The contribution of this research is expected to provide practical insights for LPMA-STMA Trisakti in improving training services in the future*

PENDAHULUAN

Kepuasan peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, kompetensi instruktur, dan evaluasi pelatihan yang diterapkan. Penelitian oleh Syahputra et al. (2023) menemukan bahwa kinerja instruktur memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Selain itu, penelitian oleh Komalasari et al. (2023) mengungkap bahwa evaluasi pelatihan menggunakan model Kirkpatrick dapat meningkatkan efektivitas *In House Training*, namun belum banyak penelitian yang mengaitkan evaluasi tersebut dengan metode SERVQUAL. Evaluasi pelatihan yang dilakukan Rahmat (2021) dengan pendekatan kualitatif juga memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman peserta, namun belum memberikan pendekatan kuantitatif yang lebih terukur.

Gap penelitian yang ada terletak pada kurangnya kajian empiris yang mengintegrasikan model SERVQUAL dalam mengukur kualitas pelayanan di LPMA-STMA Trisakti. Sebagian besar studi yang ada lebih menekankan pada evaluasi pelatihan berbasis Kirkpatrick atau pendekatan kualitatif, tanpa mengukur dimensi spesifik yang terkait dengan persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan secara sistematis.

Sebagai solusi, penelitian ini akan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan secara lebih objektif dan sistematis. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh LPMA-STMA Trisakti untuk meningkatkan strategi peningkatan layanan, seperti perbaikan fasilitas atau peningkatan kompetensi instruktur melalui pelatihan berbasis kebutuhan peserta.

Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan kerangka yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini telah terbukti efektif dalam mengukur kesenjangan antara kinerja dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Studi terbaru oleh Komalasari et al. (2023) juga menegaskan bahwa pendekatan SERVQUAL relevan dalam konteks pelatihan, khususnya dalam mengidentifikasi area perbaikan dalam pelayanan *In House Training*.

Keunggulan metode SERVQUAL terletak pada kemampuannya untuk mengukur aspek pelayanan secara kuantitatif dan membandingkan kinerja serta pengalaman pelanggan. Kontribusi teoritis dari penelitian ini adalah memperkaya literatur terkait pengukuran kualitas layanan di sektor pelatihan dengan metode SERVQUAL, yang selama ini masih jarang diterapkan secara spesifik di LPMA-STMA Trisakti.

Gap penelitian yang diidentifikasi adalah kurangnya penerapan metode SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas pelayanan *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti. Sebagian besar penelitian masih menggunakan model Kirkpatrick atau evaluasi kualitatif yang tidak memberikan data terukur mengenai dimensi spesifik pelayanan.

Solusi yang ditawarkan adalah penerapan SERVQUAL dalam konteks pelatihan untuk memberikan analisis yang lebih sistematis terhadap kepuasan peserta. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan peserta *In House Training*. Dengan demikian, teori SERVQUAL dianggap mampu menjawab fenomena penelitian ini dengan memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta *In House Training,* masih terdapat keterbatasan dalam penerapan metode SERVQUAL di LPMA-STMA Trisakti. Studi oleh Komalasari et al. (2023) menunjukkan bahwa model evaluasi Kirkpatrick efektif dalam menilai dampak pelatihan, namun tidak mengukur dimensi spesifik pelayanan secara langsung. Rahmat (2021) juga menggarisbawahi pentingnya pendekatan kualitatif dalam mengevaluasi pengalaman peserta, tetapi tidak memberikan pendekatan kuantitatif yang lebih terstruktur. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi gap tersebut dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi peserta. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti menggunakan metode SERVQUAL dan mengukur

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

dampaknya terhadap kepuasan peserta. Novelty dari penelitian ini adalah penerapan metode SERVQUAL dalam konteks pelatihan di LPMA-STMA Trisakti yang sebelumnya belum banyak dilakukan dalam studi-studi terkait.

Tujuan Penelitian ini adalah

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti.
2. Mengukur dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta menggunakan metode SERVQUAL.
3. Memberikan rekomendasi strategis bagi LPMA-STMA Trisakti dalam meningkatkan kualitas layanan pelatihannya.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Manengal (2021), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2020), kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima layanan tersebut. Dalam definisi ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman nyata yang diterima. Jika layanan yang diberikan melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas dan memiliki persepsi positif terhadap organisasi penyedia layanan.

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas ini diukur berdasarkan kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman nyata yang diterima, di mana kepuasan tercapai ketika layanan yang diberikan melampaui ekspektasi pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan berbagai indikator yang dikembangkan oleh para ahli. Parasuraman et al. (2014) melalui model SERVQUAL mengidentifikasi lima indikator utama yang sering digunakan dalam evaluasi layanan, yaitu:

1. Keandalan (Reliability) – Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan konsisten tanpa kesalahan.
2. Daya tanggap (Responsiveness) – Kesediaan dan kesiapan karyawan dalam merespons kebutuhan serta keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu.
3. Jaminan (Assurance) – Kompetensi, sopan santun, kredibilitas, serta tingkat kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan.
4. Bukti fisik (Tangibles) – Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, serta sarana komunikasi yang mencerminkan profesionalisme layanan.
5. Empati (Empathy) – Perhatian yang diberikan secara individual kepada pelanggan, termasuk memahami kebutuhan, memberikan solusi, dan membangun hubungan baik.

Model SERVQUAL ini menjadi dasar utama dalam pengukuran kualitas layanan karena dapat digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan pengalaman pelanggan. Dengan menerapkan indikator ini, organisasi dapat meningkatkan kualitas

layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan loyalitas jangka panjang.

Kepuasan

Kepuasan merupakan konsep penting dalam berbagai disiplin ilmu, terutama dalam pemasaran, psikologi, dan manajemen. Kotler dan Keller (2021) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan mereka. Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka ketidakpuasan akan muncul.

Sementara itu, Robbins dan Judge (2015) mengaitkan kepuasan dengan konteks kerja, di mana kepuasan kerja merupakan perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang diperoleh dari evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti tugas, lingkungan kerja, dan hubungan dengan rekan kerja.

Selain itu, Oliver dalam Supranto (2017) menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan individu setelah membandingkan pengalaman nyata dengan harapannya, di mana semakin kecil kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman, semakin tinggi tingkat kepuasan. Dengan demikian, konsep kepuasan memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan efektivitas organisasi dalam memberikan layanan yang optimal.

Indikator Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah aspek krusial yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Untuk mengukur kepuasan ini, para ahli telah mengidentifikasi berbagai indikator yang dapat digunakan sebagai tolok ukur. Berikut adalah beberapa pandangan dari para ahli dalam lima tahun terakhir mengenai indikator kepuasan:

1. Luthans (dalam Kaswan, 2017:200) mengidentifikasi beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat dijadikan indikator, yaitu:
   - **Pekerjaan itu sendiri:** Tingkat kepuasan yang dirasakan individu terhadap pekerjaannya, termasuk variasi tugas, kebebasan, dan umpan balik yang diterima.
   - **Penggajian:** Persepsi mengenai keadilan dan kecukupan kompensasi yang diterima.
   - **Kesempatan promosi:** Peluang untuk pengembangan karir dan kenaikan jabatan.
   - **Pengawasan:** Kualitas supervisi yang diterima, termasuk dukungan dan bimbingan dari atasan.
   - **Kelompok kerja:** Hubungan dengan rekan kerja dan dinamika tim.
   - **Kondisi kerja:** Lingkungan fisik dan kondisi kerja secara keseluruhan.
2. Indrasari (2019:92) menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan meliputi:
   - **Kesesuaian harapan:** Tingkat di mana kinerja layanan sesuai dengan harapan pelanggan.
   - **Kualitas produk atau layanan:** Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan yang diterima.
   - **Harga:** Persepsi pelanggan terhadap harga yang dibayarkan dibandingkan dengan nilai yang diterima.
   - **Emosional:** Perasaan yang dialami pelanggan selama berinteraksi dengan produk atau layanan.
   - **Kemudahan akses:** Seberapa mudah pelanggan dapat mengakses produk atau layanan.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Program In House Training

Menurut Corinorita (2017), *In House Training* (IHT) adalah sebuah program pelatihan yang diselenggarakan secara internal oleh kelompok institusi atau tempat lain yang telah ditentukan. Pelatihan ini didasarkan pada prinsip bahwa peningkatan kompetensi karyawan tidak selalu memerlukan pelatihan eksternal, melainkan dapat dilakukan secara internal oleh karyawan yang sudah memiliki kompetensi tertentu yang belum dimiliki.

Tujuan utama dari IHT adalah untuk meningkatkan profesionalisme kerja, semangat dan etos kerja, mempererat tali persaudaraan antar teman sekerja, dan memberikan pelatihan yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. IHT juga bertujuan untuk menhemat biaya karena dilaksanakan secara internal.

IHT memiliki beberapa manfaat, termasuk:

- Meningkatkan profesionalisme kerja dan kompetensi karyawan.
- Meningkatkan semangat dan etos kerja.
- Mempererat tali persaudaraan antar teman sekerja.
- Memberikan pelatihan yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan organisasi

Pelaksanaan IHT melibatkan beberapa tahap, yaitu:

- **Perencanaan:** Meliputi mengadakan rapat, menunjuk peserta, membuat daftar peserta, menyusun anggaran, dan merencanakan program pelatihan.
- **Pengorganisasian:** Menetapkan pengelola dan staf pembantu, menentukan tujuan, bahan ajar, metode, alat bantu, tempat, waktu, dan instruktur.
- **Pelaksanaan:** Dilaksanakan berdasarkan prinsip membimbing dan mengarahkan, dengan panitia yang berasal dari sekolah atau organisasi itu sendiri

LPMA-STMA Trisakti

Lembaga Pengembangan Manajemen Asuransi Trisakti (LPMA Trisakti) adalah salah satu unit kerja dari Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti (STMA Trisakti) yang mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelanggarakan pendidikan dan pelatihan perasuransian secara non-formal. Kurikulum pendidikan dan pelatihan LPMA – STMA Trisakti dibuat berdasarkan Kurikulum Berbasis SKKNI Bidang Perasuransian yang dipakai oleh STMA Trisakti yang bersifat dinamis. Artinya kurikulum LPMA – STMA Trisakti dapat diubah dan disesuaikan setiap waktu sesuai dengan dinamika dan kebutuhan industri perasuransian nasional.

Dalam Struktur Organisasi STMA Trisakti, LPMA merupakan unit bisnis sebagai penyelenggara Pendidikan NonFormal dengan misi untuk meningkatkan pendapatan guna menunjang kegiatan tri darma STMA Trisakti melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan asuransi dan non asuransi untuk para alumni dan praktisi Asuransi serta masyarakat pada umumnya.

Sebagai lembaga yang bergerak dalam pengembangan manajemen asuransi, LPMA-STMA Trisakti telah berkontribusi dalam menciptakan tenaga profesional yang kompeten dan siap menghadapi tantangan industri asuransi yang terus berkembang. Dengan pendekatan yang berbasis akademik serta kerja sama erat dengan berbagai pemangku kepentingan di sektor asuransi, LPMA-STMA Trisakti menjadi salah satu pusat unggulan dalam pendidikan dan pelatihan manajemen asuransi di Indonesia.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk

mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) dari berbagai atribut layanan atau produk. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Mereka mengembangkan IPA sebagai alat untuk membantu manajemen dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan sumber daya dialokasikan secara efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Supranto (2001), IPA berasal dari konsep Service Quality (SERVQUAL) yang berfokus pada analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. IPA memperluas konsep ini dengan menambahkan dimensi kepentingan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk tidak hanya memahami seberapa baik kinerja mereka menurut pelanggan, tetapi juga seberapa penting setiap atribut layanan bagi pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat memprioritaskan perbaikan pada area yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah, serta mempertahankan kinerja pada area yang memiliki kepentingan dan kinerja tinggi.

Secara praktis, IPA memetakan atribut layanan atau produk ke dalam matriks dua dimensi yang terdiri dari empat kuadran:

1. Kuadran I (Keep Up the Good Work): Atribut dengan kepentingan dan kinerja tinggi; perusahaan harus mempertahankan kinerja pada area ini.
2. Kuadran II (Concentrate Here): Atribut dengan kepentingan tinggi namun kinerja rendah; area ini memerlukan perhatian dan perbaikan segera.
3. Kuadran III (Low Priority): Atribut dengan kepentingan dan kinerja rendah; area ini bukan prioritas utama untuk perbaikan.
4. Kuadran IV (Possible Overkill): Atribut dengan kepentingan rendah namun kinerja tinggi; perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengalokasikan ulang sumber daya dari area ini ke area lain yang lebih membutuhkan.

Dengan menggunakan IPA, perusahaan dapat mengidentifikasi secara jelas area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan atau produk difokuskan pada aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

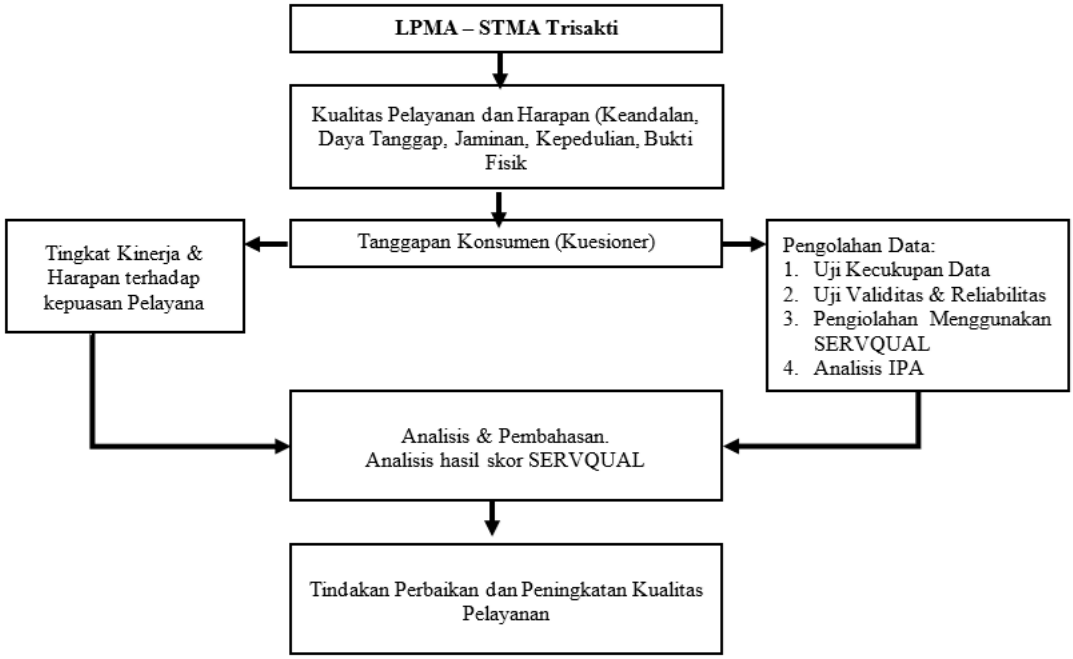
Penelitian yang Relevan

Tabel 1 : Penelitian yang Relevan

No.	Penulis	Judul	Publikasi
1.	Habib, E. L., & Zuraidah, E. (2023)	Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspintar Menggunakan Metode Servqual.	Journal of Information System Research (JOSH), 4(2), 418-433.
2.	Dariyus, D. (2014)	Analisis Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan pada Lembaga Bimbingan Belajar Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama, Indramayu)	Skripsi, UPN "Veteran" Yogyakarta
3	Atica Puspitaningtyas (2018)	Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)	Skripsi, UIN Raden Intan Lampung.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Kerangka Berpikir



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran dan metode

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengembangkan hipotesis yang akan diuji untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di LPMA-STMA Trisakti. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat harapan dan kinerja pelayanan di LPMA-STMA Trisakti berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

H2: Potensi peningkatan nilai pelayanan di LPMA-STMA Trisakti dapat diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL.

H3: Penerapan hasil analisis IPA dan SERVQUAL dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di LPMA-STMA Trisakti yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Dengan hipotesis-hipotesis tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana penerapan IPA dan SERVQUAL dalam konteks pelayanan di LPMA-STMA Trisakti dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta *In House Training.*

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LPMA-STMA Trisakti. Waktu penelitian selama 6 (enam) bulan, mulai bulan Maret 2025 sampai Agustus 2025.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kausal, yaitu penelitian yang tidak hanya menggambarkan fenomena yang terjadi tetapi juga menguji hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei, di mana data dikumpulkan dari responden melalui penyebaran kuesioner yang telah dirancang berdasarkan model SERVQUAL. Model ini mengukur lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), dan empati (empathy). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kesenjangan antara harapan peserta *In House Training* dan kinerja nyata yang diterima.

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis secara statistik menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh simultan dan parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta training. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh hasil yang objektif, terukur, dan dapat diuji secara empiris, sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi dasar bagi LPMA-STMA Trisakti dalam meningkatkan kualitas layanan *In House Training* mereka.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti yang telah mengikuti program *In House Training*.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah peserta yang telah menyelesaikan program *In House Training* dan memiliki pengalaman dalam menerima layanan dari LPMA-STMA Trisakti.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan populasi 500 peserta dan tingkat kesalahan 10% (0.1). Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel yang diperlukan adalah 84 responden. Data dari sampel dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis secara statistik untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peserta *In House Training*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode survei kuesioner yang disebarkan kepada peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan dan kepuasan peserta *In House Training*. Penyusunan kuesioner mengacu pada model SERVQUAL, yang mengukur lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati. Selain itu, kuesioner juga mencakup pertanyaan mengenai tingkat kepuasan peserta *In House Training* terhadap layanan yang diberikan.

Sebelum kuesioner disebarkan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian ini dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat dan konsisten. Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, distribusi dilakukan kepada 84 responden yang telah ditentukan menggunakan metode purposive sampling. Pengisian kuesioner dapat dilakukan secara langsung (offline) maupun melalui platform digital (online) guna menjangkau responden lebih luas dan efektif.

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti. Dengan teknik pengumpulan data yang sistematis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang akurat dan

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

relevan dalam upaya peningkatan kualitas layanan pelatihan.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Proses uji validitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mendistribusikan Kuesioner Percobaan – Sejumlah responden dari populasi penelitian dipilih untuk mengisi kuesioner awal guna mendapatkan data uji validitas.
2. Menghitung Korelasi Pearson Product Moment – Setiap item dalam kuesioner dianalisis dengan menghitung korelasi antara skor item dengan skor totalnya. Jika nilai korelasi (r-hitung) lebih besar dari r-tabel pada tingkat signifikansi 5% (0.05), maka item tersebut dianggap valid.
3. Membuang atau Memodifikasi Item Tidak Valid – Jika terdapat item yang memiliki nilai r-hitung < r-tabel, maka item tersebut akan dihapus atau direvisi agar lebih sesuai dengan konsep penelitian.
4. Penggunaan Software Statistik – Perhitungan uji validitas dilakukan dengan bantuan software statistik seperti SPSS untuk memastikan hasil yang akurat dan efisien.

Dengan uji validitas ini, diharapkan setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat secara efektif mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan peserta *In House Training* di LPMA-STMA Trisakti, sehingga hasil penelitian menjadi lebih reliabel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi dan keandalan suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Menurut Ghozali (2021:61), reliabilitas adalah alat untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat dianggap sebagai indikator dari variabel tertentu.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini sejalan dengan pendapat Ghozali (2021:61) yang menyatakan bahwa instrumen dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 dianggap memiliki reliabilitas yang memadai.

Dengan memastikan instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang baik, data yang diperoleh diharapkan konsisten dan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

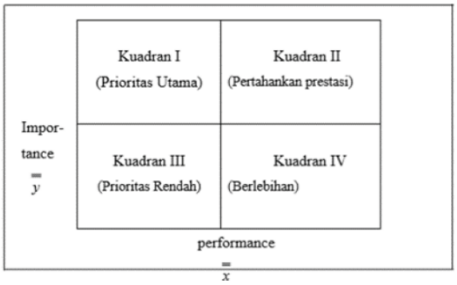
Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$\bar{X}$ = Skor rata-rata persepsi/*performance*

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata harapan/*importance*



Gambar 2 : Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Dengan menggunakan IPA, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang lebih terukur dan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan LPMA-STMA Trisakti, sehingga kepuasan peserta *In House Training* dapat ditingkatkan secara optimal.

SERVQUAL

Pengukuran kualitas jasa dari model servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur persepsi dan ekspektasi dari pelanggan, serta jarak di antara keduanya terhadap lima dimensi kualitas pelayanan [13]. Skor Servqual untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing peserta bimbingan dapat dihitung dengan rumus:

$$\textbf{\textit{Skor Servqual}} = \textbf{\textit{Skor Persepsi}} - \textbf{\textit{Skor Harapan}}.$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Untuk mendapatkan gambaran umum mengenai karakteristik peserta program *in house training* di LPMA-STMA Trisakti, peneliti mengumpulkan data demografis dari para responden. Profil ini penting untuk memberikan konteks dalam menganalisis persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam program pelatihan. Salah satu aspek dasar dari profil demografis responden yang dikaji adalah jenis kelamin, karena faktor ini dapat memengaruhi ekspektasi dan persepsi terhadap layanan yang diterima.

Jenis Kelamin

Distribusi jenis kelamin responden disajikan untuk menggambarkan partisipasi berdasarkan gender dalam program pelatihan.

Tabel *2*: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
Pria	26	65%
Wanita	14	35%
Jumlah	40	100%

Dari total 40 responden yang mengikuti program *in house training*, mayoritas adalah pria, yakni sebanyak 26 orang atau 65% dari total responden. Sementara itu, jumlah responden perempuan adalah 14 orang atau sebesar 35%. Dominasi responden pria ini mencerminkan kecenderungan partisipasi laki-laki yang lebih tinggi dalam program pelatihan di institusi ini, yang kemungkinan selaras dengan struktur demografis profesi atau jabatan teknis/organisasional dari peserta yang dikirim oleh lembaga asalnya. Meskipun terdapat ketimpangan proporsi gender, hasil ini tetap dapat memberikan gambaran representatif tentang persepsi peserta secara umum.

Pendidikan

Tingkat pendidikan responden memberikan gambaran awal tentang latar belakang akademik peserta pelatihan. Informasi ini penting untuk memahami kapasitas kognitif dalam menerima materi dan berkontribusi dalam program pelatihan.

Tabel 2: Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentasi %)
Diploma (D3)	1	3%
Sarjana (S1)	32	80%
Magister (S2)	7	18%
Jumlah	40	100%

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Dari total 40 responden, mayoritas memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1), yaitu sebanyak 32 orang atau 80%. Sebanyak 7 responden (18%) telah menempuh jenjang Magister (S2), sementara hanya 1 responden (3%) yang berlatar belakang Diploma (D3).

Dominasi tingkat pendidikan Sarjana menunjukkan bahwa peserta program *in house training* umumnya berasal dari kalangan profesional dengan kualifikasi akademik yang memadai. Hal ini mencerminkan bahwa pelatihan ini ditujukan untuk sumber daya manusia yang telah memiliki dasar pengetahuan formal yang kuat, sehingga diharapkan mampu menyerap materi pelatihan secara optimal dan menerapkannya dalam lingkungan kerja masing-masing.

Pelaksanaan Tahun *In House Training* (IHT)

Tahun pelaksanaan *in* house *training* mencerminkan sebaran waktu keikutsertaan responden dalam program pelatihan. Data ini penting untuk menilai konsistensi pengalaman mereka terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

Tabel *4*: Identitas Responden Berdasarkan Pelaksanaan (IHT)

Tahun IHT	Frekuensi	Persentasi (%)
2025	8	20%
2024	24	60%
2023	2	5%
2022	2	5%
2021	1	3%
2020	2	5%
2019	1	3%
Jumlah	40	100%

Sebagian besar responden mengikuti program IHT pada tahun 2024, yaitu sebanyak 24 orang atau 60% dari total responden. Tahun 2025 menyusul dengan 8 responden (20%), sedangkan sisanya tersebar merata dari tahun 2020 hingga 2023 dengan jumlah yang lebih kecil.

Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian terhadap kualitas pelayanan berasal dari pelaksanaan IHT dalam dua tahun terakhir, yang berarti data yang diperoleh relatif segar dan relevan. Ini juga menunjukkan tingginya tingkat partisipasi dan minat terhadap program pelatihan pada tahun-tahun terbaru, yang dapat menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelatihan dalam memenuhi kebutuhan peserta.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana setiap indikator pada variabel harapan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka indikator tersebut dinyatakan valid. Berikut adalah hasil uji validitas terhadap seluruh indikator pada variabel harapan dan kinerja:

Tabel *5*: Hasil uji validitas terhadap indikator-indikator pada variabel harapan

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
Harapan	BK1	0.867	0.304	0.000	Valid
	BK2	0.863	0.304	0.000	Valid
	BK3	0.851	0.304	0.000	Valid
	K1	0.809	0.304	0.000	Valid

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
	K2	0.792	0.304	0.000	Valid
	K3	0.774	0.304	0.000	Valid
	DT1	0.753	0.304	0.000	Valid
	DT2	0.904	0.304	0.000	Valid
	DT3	0.866	0.304	0.000	Valid
	J1	0.785	0.304	0.000	Valid
	J2	0.899	0.304	0.000	Valid
	J3	0.865	0.304	0.000	Valid
	EM1	0.869	0.304	0.000	Valid
	EM2	0.881	0.304	0.000	Valid
	EM3	0.793	0.304	0.000	Valid
	KH1	0.797	0.304	0.000	Valid
	KH2	0.923	0.304	0.000	Valid
	KH3	0.918	0.304	0.000	Valid
	KL1	0.927	0.304	0.000	Valid
	KL2	0.899	0.304	0.000	Valid
	KL3	0.797	0.304	0.000	Valid
	H1	0.819	0.304	0.000	Valid
	H2	0.872	0.304	0.000	Valid
	E1	0.885	0.304	0.000	Valid
	E2	0.915	0.304	0.000	Valid
	E3	0.908	0.304	0.000	Valid
	KA1	0.83	0.304	0.000	Valid
	KA2	0.778	0.304	0.000	Valid
	KA3	0.866	0.304	0.000	Valid

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh 28 indikator pada variabel harapan menunjukkan nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* sebesar 0.304, serta nilai signifikansi sebesar 0.000 (di bawah 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel harapan adalah valid.

Validitas semua indikator mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan telah secara tepat dan konsisten mencerminkan konstruk harapan dalam konteks kualitas pelayanan program *in house training*. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut, seperti uji reliabilitas dan analisis regresi.

Tabel 3: Hasil uji validitas terhadap indikator-indikator pada variabel kinerja

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
Kinerja	BK1	0.872	0.304	0.000	Valid
	BK2	0.916	0.304	0.000	Valid
	BK3	0.882	0.304	0.000	Valid
	K1	0.832	0.304	0.000	Valid
	K2	0.827	0.304	0.000	Valid
	K3	0.82	0.304	0.000	Valid
	DT1	0.817	0.304	0.000	Valid
	DT2	0.915	0.304	0.000	Valid
	DT3	0.842	0.304	0.000	Valid

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
	J1	0.821	0.304	0.000	Valid
	J2	0.907	0.304	0.000	Valid
	J3	0.824	0.304	0.000	Valid
	EM1	0.888	0.304	0.000	Valid
	EM2	0.844	0.304	0.000	Valid
	EM3	0.813	0.304	0.000	Valid
	KH1	0.811	0.304	0.000	Valid
	KH2	0.92	0.304	0.000	Valid
	KH3	0.922	0.304	0.000	Valid
	KL1	0.858	0.304	0.000	Valid
	KL2	0.879	0.304	0.000	Valid
	KL3	0.832	0.304	0.000	Valid
	H1	0.852	0.304	0.000	Valid
	H2	0.867	0.304	0.000	Valid
	E1	0.86	0.304	0.000	Valid
	E2	0.903	0.304	0.000	Valid
	E3	0.914	0.304	0.000	Valid
	KA1	0.816	0.304	0.000	Valid
	KA2	0.808	0.304	0.000	Valid
	KA3	0.873	0.304	0.000	Valid

Tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas terhadap 28 indikator pada variabel **kinerja**. Seluruh indikator memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* (0.304) dan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti jauh di bawah batas signifikansi 0.05. Dengan demikian, semua indikator dinyatakan **valid**.

Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator dalam variabel kinerja mampu merepresentasikan konstruk yang dimaksud secara akurat. Validitas yang tinggi ini memberikan keyakinan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian telah mampu mengukur persepsi responden terhadap kinerja layanan dalam program *in house training* dengan baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal dari instrumen penelitian, yaitu seberapa stabil dan dapat dipercaya alat ukur dalam mengukur variabel yang dimaksud. Salah satu metode yang digunakan adalah dengan melihat nilai **Cronbach's Alpha**. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha-nya lebih besar dari 0.7. Berikut disajikan hasil uji reliabilitas untuk variabel harapan dan kinerja:

Tabel 7: Hasil uji reliabilitas variabel harapan dan kinerja

Variabel	Cronbranc'h Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Harapan	0.986	0.7	Reliabel
Kinerja	0.987	0.7	Reliabel

Berdasarkan Tabel 9, nilai **Cronbach's Alpha** untuk variabel harapan adalah **0.986**, dan untuk variabel kinerja sebesar **0.987**. Keduanya jauh di atas standar minimum reliabilitas sebesar **0.7**, yang berarti kedua variabel memenuhi kriteria sebagai instrumen

yang **sangat reliabel**.

Dengan demikian, seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi. Ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya, sehingga layak digunakan dalam analisis lanjutan seperti uji regresi dan pengujian hipotesis.

Perhitungan Metode Servqual

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan selisih antara kinerja dan harapan pengguna terhadap lima dimensi layanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy. Lima dimensi kepuasan, yaitu kesesuaian harapan, kualitas produk/layanan, harga, emosional, kemudahan akses.

Penelitian ini melibatkan 40 responden pengguna program In House Training LPMA–STMA Trisakti, yang diminta menilai layanan berdasarkan kedua aspek tersebut. Nilai gap dihitung dari selisih antara skor kinerja dan harapan untuk setiap item. Gap positif menunjukkan kepuasan, sedangkan gap negatif menunjukkan ketidakpuasan.

Hasil perhitungan masing-masing dimensi disajikan dalam Tabel 9 dan Tabel 10, yang menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan secara keseluruhan.

Tabel *8*: Nilai KinerjaPengguna program In House Training

Pernyataan	Nilai Skor ΣYi	Nilai Performance kinerja (Y)
Fasilitas pelatihan (ruangan, kursi, proyektor) nyaman dan memadai	167	4.175
Materi pelatihan dicetak atau ditampilkan dengan profesional	170	4.250
Penampilan fasilitator dan staf pelatihan rapi dan profesional	167	4.282
Pelatihan dilaksanakan sesuai jadwal dan rencana	168	4.200
Materi pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan di awal	170	4.250
Layanan pelatihan berjalan konsisten dari awal hingga akhir	170	4.250
Fasilitator cepat menanggapi pertanyaan peserta	174	4.350
Panitia pelatihan tanggap terhadap kebutuhan peserta	171	4.275
Peserta mendapatkan bantuan segera saat mengalami kesulitan	169	4.225
Fasilitator memiliki kompetensi dan keahlian yang memadai	177	4.425
Saya merasa aman dan percaya dengan sistem pelatihan ini	173	4.325
Informasi yang disampaikan selama pelatihan dapat dipercaya	172	4.300
Fasilitator memperhatikan kebutuhan dan minat peserta	166	4.150
Panitia bersikap ramah dan komunikatif	176	4.400
Pelatihan mempertimbangkan latar belakang dan karakteristik peserta	163	4.075
Pelatihan sesuai dengan harapan saya sejak awal	169	4.225
Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan saya	170	4.250
Saya mendapatkan manfaat sesuai yang dijanjikan	171	4.275
Materi pelatihan berkualitas dan relevan	172	4.300
Pelaksanaan pelatihan berjalan secara profesional	173	4.325
Kualitas fasilitator sangat mendukung proses belajar	173	4.325
Harga pelatihan bersaing dan terjangkau	168	4.200
Fasilitas yang diberikan sepadan dengan biaya pelatihan	166	4.150
Saya merasa puas dan senang mengikuti pelatihan ini	170	4.250

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Pelatihan ini meningkatkan kepercayaan diri saya	169	4.225
Saya merasa dihargai sebagai peserta pelatihan	173	4.325
Pendaftaran pelatihan mudah dan jelas prosedurnya	173	4.325
Lokasi pelatihan mudah dijangkau atau disediakan secara daring	169	4.225
Informasi pelatihan mudah diakses dan tidak membingungkan	171	4.275

Tabel *9*: Nilai Kinerja Pengguna program In House Training

Pernyataan	**Nilai Skor ΣXi**	**Nilai Performance Harapan (X)**
Fasilitas pelatihan (ruangan, kursi, proyektor) nyaman dan memadai	173	4.325
Materi pelatihan dicetak atau ditampilkan dengan profesional	170	4.250
Penampilan fasilitator dan staf pelatihan rapi dan profesional	172	4.300
Pelatihan dilaksanakan sesuai jadwal dan rencana	172	4.300
Materi pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan di awal	173	4.325
Layanan pelatihan berjalan konsisten dari awal hingga akhir	171	4.275
Fasilitator cepat menanggapi pertanyaan peserta	174	4.350
Panitia pelatihan tanggap terhadap kebutuhan peserta	173	4.325
Peserta mendapatkan bantuan segera saat mengalami kesulitan	171	4.275
Fasilitator memiliki kompetensi dan keahlian yang memadai	178	4.450
Saya merasa aman dan percaya dengan sistem pelatihan ini	174	4.350
Informasi yang disampaikan selama pelatihan dapat dipercaya	174	4.350
Fasilitator memperhatikan kebutuhan dan minat peserta	169	4.225
Panitia bersikap ramah dan komunikatif	174	4.350
Pelatihan mempertimbangkan latar belakang dan karakteristik peserta	168	4.200
Pelatihan sesuai dengan harapan saya sejak awal	174	4.350
Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan saya	170	4.250
Saya mendapatkan manfaat sesuai yang dijanjikan	171	4.275
Materi pelatihan berkualitas dan relevan	172	4.300
Pelaksanaan pelatihan berjalan secara profesional	174	4.350
Kualitas fasilitator sangat mendukung proses belajar	174	4.350
Harga pelatihan bersaing dan terjangkau	168	4.200
Fasilitas yang diberikan sepadan dengan biaya pelatihan	167	4.175
Saya merasa puas dan senang mengikuti pelatihan ini	172	4.300
Pelatihan ini meningkatkan kepercayaan diri saya	170	4.250
Saya merasa dihargai sebagai peserta pelatihan	172	4.300
Pendaftaran pelatihan mudah dan jelas prosedurnya	174	4.350
Lokasi pelatihan mudah dijangkau atau disediakan secara daring	170	4.250
Informasi pelatihan mudah diakses dan tidak membingungkan	172	4.300

Perhitungan metode SERVQUAL dilakukan dengan menghitung selisih (gap) antara nilai persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan) pengguna pada setiap item pertanyaan. Nilai gap ini digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan program In House Training. Hasil perhitungan gap masing-masing item disajikan pada Tabel 11.

Tabel *0*: Nilai Kinerja dan Harapan Pengguna program In House Training

Dimensi	Pernyataan	Nilai Kinerja (Y)	Nilai Harapan (X)	Gap (Servqual Score)
Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas pelatihan (ruangan, kursi, proyektor) nyaman dan memadai	4.175	4.325	-0.150
	Materi pelatihan dicetak atau ditampilkan dengan profesional	4.250	4.250	0.000
	Penampilan fasilitator dan staf pelatihan rapi dan profesional	4.282	4.300	-0.018
Reliability (Keandalan)	Pelatihan dilaksanakan sesuai jadwal dan rencana	4.200	4.300	-0.100
	Materi pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan di awal	4.250	4.325	-0.075
	Layanan pelatihan berjalan konsisten dari awal hingga akhir	4.250	4.275	-0.025
Responsiveness (Daya Tanggap)	Fasilitator cepat menanggapi pertanyaan peserta	4.350	4.350	0.000
	Panitia pelatihan tanggap terhadap kebutuhan peserta	4.275	4.325	-0.050
	Peserta mendapatkan bantuan segera saat mengalami kesulitan	4.225	4.275	-0.050
Assurance (Jaminan)	Fasilitator memiliki kompetensi dan keahlian yang memadai	4.425	4.450	-0.025
	Saya merasa aman dan percaya dengan sistem pelatihan ini	4.325	4.350	-0.025
	Informasi yang disampaikan selama pelatihan dapat dipercaya	4.300	4.350	-0.050

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Dimensi	Pernyataan	Nilai Kinerja (Y)	Nilai Harapan (X)	Gap (Servqual Score)
Empathy (Empati)	Fasilitator memperhatikan kebutuhan dan minat peserta	4.150	4.225	-0.075
	Panitia bersikap ramah dan komunikatif	4.400	4.350	0.050
	Pelatihan mempertimbangkan latar belakang dan karakteristik peserta	4.075	4.200	-0.125
Kesesuaian Harapan	Pelatihan sesuai dengan harapan saya sejak awal	4.225	4.350	-0.125
	Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan saya	4.250	4.250	0.000
	Saya mendapatkan manfaat sesuai yang dijanjikan	4.275	4.275	0.000
Kualitas Produk/Layanan	Materi pelatihan berkualitas dan relevan	4.300	4.300	0.000
	Pelaksanaan pelatihan berjalan secara profesional	4.325	4.350	-0.025
	Kualitas fasilitator sangat mendukung proses belajar	4.325	4.350	-0.025
Harga	Harga pelatihan bersaing dan terjangkau	4.200	4.200	0.000
	Fasilitas yang diberikan sepadan dengan biaya pelatihan	4.150	4.175	-0.025
Emosional	Saya merasa puas dan senang mengikuti pelatihan ini	4.250	4.300	-0.050
	Pelatihan ini meningkatkan kepercayaan diri saya	4.225	4.250	-0.025

Dimensi	Pernyataan	Nilai Kinerja (Y)	Nilai Harapan (X)	Gap (Servqual Score)
	Saya merasa dihargai sebagai peserta pelatihan	4.325	4.300	0.025
Kemudahan Akses	Pendaftaran pelatihan mudah dan jelas prosedurnya	4.325	4.350	-0.025
	Lokasi pelatihan mudah dijangkau atau disediakan secara daring	4.225	4.250	-0.025
	Informasi pelatihan mudah diakses dan tidak membingungkan	4.275	4.300	-0.025
	Rata - Rata	4.262	4.298	-0.036
	GAP Minimum			-0.125
	GAP Maximum			0.050

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan program In House Training LPMA-STMA Trisakti mendekati harapan peserta, dengan *gap* rata-rata kecil sebesar -0,036. Dimensi dengan *gap* terbesar negatif terdapat pada **Tangibles** (-0,150) dan **Empathy** (-0,125), menandakan perlunya peningkatan fasilitas fisik dan pendekatan yang lebih personal terhadap peserta. Sementara itu, dimensi **Responsiveness**, **Assurance**, dan **Kesesuaian Harapan** menunjukkan kinerja yang relatif sesuai atau mendekati harapan, bahkan terdapat beberapa indikator dengan *gap* nol atau positif. Secara keseluruhan, pelatihan dinilai profesional, bermanfaat, dan memuaskan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan pada aspek tertentu.

Perhitungan Gap tujuh dimensi servqual

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 11, semua dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai gap negatif, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi peserta. Dimensi dengan gap terbesar adalah Tangibles (Bukti Fisik) sebesar -0,150, diikuti oleh Empathy (Empati) sebesar -0,125, dan Kesesuaian Harapan juga -0,125. Sementara itu, dimensi Responsiveness, Reliability, dan Assurance memiliki gap yang lebih kecil, berkisar antara -0,050 hingga -0,025. Dengan demikian, prioritas utama perbaikan sebaiknya difokuskan pada peningkatan fasilitas fisik serta pendekatan yang lebih empatik dan relevan terhadap kebutuhan peserta. Urutan prioritas perbaikan didasarkan pada besarnya gap dalam Tabel 12.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Tabel *11*: Hasil Gap Sepuluh Dimensi

Dimensi	Nilai Kinerja (Y)	Nilai Harapan (X)	Gap (Servqual Score)	Rank
Tangibles (Bukti Fisik)	4.236	4.292	-0.056	9
Reliability (Keandalan)	4.233	4.300	-0.067	10
Responsiveness (Daya Tanggap)	4.283	4.317	-0.033	6
Assurance (Jaminan)	4.350	4.383	-0.033	5
Empathy (Empati)	4.208	4.258	-0.050	8
Kesesuaian Harapan	4.250	4.292	-0.042	7
Kualitas Produk/Layanan	4.317	4.333	-0.017	2
Harga	4.175	4.188	-0.013	1
Emosional	4.267	4.283	-0.017	3
Kemudahan Akses	4.275	4.300	-0.025	4

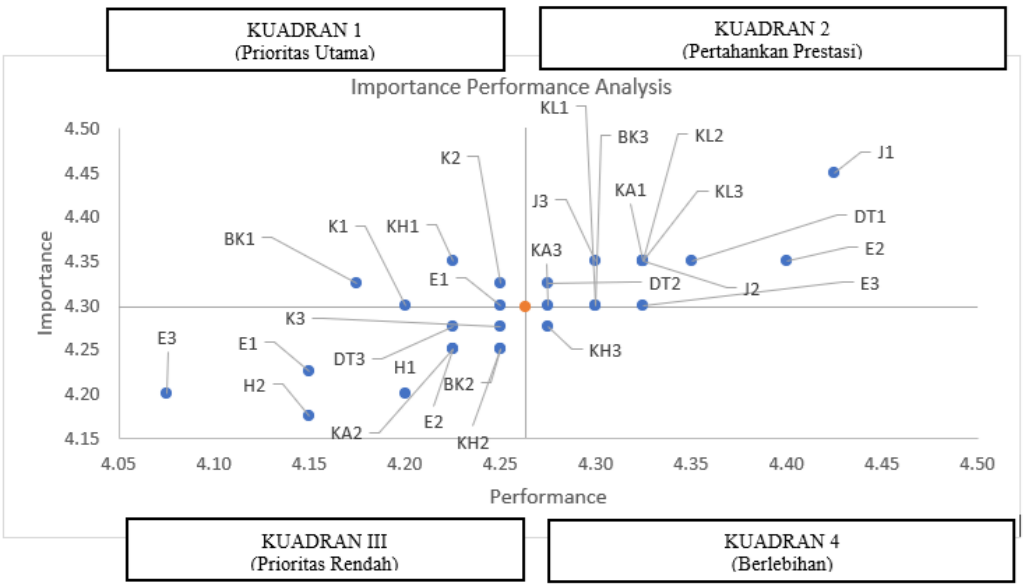
Diagram IPA (Importance Performance Analysis)

Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang membutuhkan perbaikan prioritas. Sampel yang digunakan yaitu dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Perhitungan tingkat kesesuaian komitmen atribut dimensi dilakukan dengan rumus sebagai berikut: $TKi = \frac{Xi}{Yi}\ x\ 100\%$ $TKi = \frac{4940}{4986}\ x\ 100\%$ $TKi =\ 0{,}99077$

Perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja dan harapan di bagi jumlah pertanyaan sebagai berikut:

$X = \frac{115.20}{29} = 4{,}263$ $Y = \frac{116.08}{29} = 4{,}298$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kinerja (X) diperoleh sebesar 4,263 dan rata-rata harapan (Y) sebesar 4,298, kemudian digambarkan rata-rata (y dan x) dimana potongan sumbu (X) dan (Y) dibagi atributnya sesuai dengan hasil perhitungan dalam bentuk diagram IPA. Adapun hasil dari diagram IPA pada gambar 2.



Gambar 3 : Diagram IPA Kepuasan Pelanggan Bimbingan Belajar KursusPintar

Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa gap terbagi menjadi 4 bagian. Adapun keterangan Kuadran 1, kuadaran 2, kuadaran 3 dan kuadran 4 di jabarkan sebagai berikut:

1. **Kuadran 1 (Prioritas Utama):** Layanan yang terletak pada kuadran ini adalah **BK1**, **K1**, **KH1**, **E1**, dan **K2**. Layanan-layanan ini sangat penting bagi pelanggan, namun performa mereka masih kurang memadai. Hal ini menunjukkan adanya *gap* yang signifikan antara harapan dan kenyataan. Oleh karena itu, layanan-layanan ini memerlukan perhatian lebih, dan sebaiknya menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan. Fokus perbaikan pada kuadran ini bertujuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang tinggi terhadap layanan yang lebih baik.
2. **Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja):** Layanan yang terletak pada kuadran ini adalah **J3**, **KA3**, **KL1**, **BK3**, **KA1**, **DT2**, **KL2**, **KL3**, **J2**, **J1**, **DT1**, **E2**, dan **E3**. Layanan-layanan ini berada dalam posisi yang sangat baik, dengan kinerja yang sudah sangat memuaskan dan juga dianggap penting oleh pelanggan. Meskipun kinerjanya sudah optimal, tetap penting untuk mempertahankan kualitas layanan ini agar tetap sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, layanan di kuadran ini harus dipertahankan dengan pengawasan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan keberlanjutan kualitasnya.
3. **Kuadran 3 (Prioritas Rendah):** Layanan yang terletak di kuadran ini adalah **KH2**, **BK2**, **E2**, **H1**, **KA2**, **DT3**, **K3**, **E1**, **H2**, dan **E3**. Layanan-layanan ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya juga tidak terlalu memuaskan. Meskipun demikian, karena tingkat pentingnya relatif rendah, perbaikan pada layanan ini dapat diprioritaskan lebih rendah dibandingkan dengan layanan yang ada di kuadran 1. Namun, perbaikan tetap perlu dilakukan agar kinerja layanan tidak semakin memburuk.
4. **Kuadran 4 (Berlebihan):** Layanan yang terletak di kuadran ini adalah **KH3**. Layanan ini memiliki kinerja yang sangat baik meskipun dianggap kurang penting oleh pelanggan. Dengan kata lain, kinerja layanan ini berlebihan dari yang dibutuhkan atau diharapkan oleh pelanggan. Meskipun ini menunjukkan bahwa layanan sudah sangat baik, tidak perlu ada perhatian khusus terhadap atribut ini dalam hal perbaikan, karena performanya sudah melebihi ekspektasi yang ada.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam In House Training (IHT) di LPMA-STMA Trisakti dengan menggunakan metode SERVQUAL, serta untuk mengukur dampaknya terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, dapat disimpulkan beberapa hal penting:

1. Secara keseluruhan, kualitas layanan program In House Training LPMA-STMA Trisakti mendekati harapan peserta, dengan nilai gap rata-rata yang kecil sebesar -0,036. Meskipun demikian, ada beberapa dimensi yang menunjukkan gap yang lebih besar, terutama pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Empathy* (Empati), yang menunjukkan adanya ketidakpuasan di area fasilitas fisik dan pendekatan yang lebih personal terhadap peserta.
2. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa *Tangibles* (fasilitas pelatihan) dan *Empathy* (pendekatan personal terhadap peserta) adalah dua dimensi dengan gap terbesar negatif, masing-masing sebesar -0,150 dan -0,125. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik serta perhatian lebih terhadap kebutuhan dan minat peserta pelatihan perlu menjadi prioritas.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi beberapa area yang perlu diperbaiki dengan mendesak, seperti fasilitas pelatihan, kompetensi fasilitator, serta responsivitas terhadap kebutuhan peserta. Secara keseluruhan, atribut layanan yang berada pada kuadran "Prioritas Utama" harus mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sementara atribut yang berada di kuadran "Pertahankan Kinerja" sudah berada dalam posisi yang baik dan perlu dijaga kualitasnya.
4. Penilaian terhadap kepuasan peserta menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelatihan yang diberikan. Namun, dimensi seperti kualitas fasilitas dan pendekatan empatik terhadap peserta masih perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan bisa meningkat lebih jauh.

Saran

Berdasarkan temuan-temuan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan oleh LPMA-STMA Trisakti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta dalam program In House Training:

1. Fokus utama perbaikan harus pada fasilitas pelatihan, seperti kenyamanan ruang, kursi, dan peralatan proyektor. Fasilitas yang lebih nyaman dan memadai akan meningkatkan pengalaman peserta dan membantu mereka lebih fokus dalam mengikuti pelatihan. Investasi pada perbaikan fasilitas ini juga dapat memperkuat citra profesionalisme LPMA-STMA Trisakti di mata peserta.
2. Meningkatkan pendekatan yang lebih personal dan empatik terhadap peserta sangat penting. Fasilitator dan panitia perlu lebih responsif terhadap kebutuhan dan minat individu peserta, memberikan dukungan lebih besar, serta menciptakan atmosfer yang lebih inklusif dan mendukung. Pelatihan untuk pengembangan keterampilan interpersonal bagi fasilitator bisa menjadi langkah yang efektif untuk memperbaiki dimensi ini.
3. Mengingat bahwa fasilitator memiliki peran sentral dalam keberhasilan pelatihan, LPMA-STMA Trisakti sebaiknya terus meningkatkan kompetensi dan keahlian fasilitator, terutama dalam menanggapi pertanyaan peserta dan mengelola dinamika pelatihan secara efektif. Pelatihan berkelanjutan untuk fasilitator dapat membantu meningkatkan kualitas interaksi dengan peserta dan memperbaiki hasil pelatihan secara keseluruhan.
4. LPMA-STMA Trisakti perlu melakukan evaluasi dan pemantauan berkala terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan peserta, serta menganalisis hasilnya dengan menggunakan alat evaluasi seperti SERVQUAL dan IPA. Evaluasi ini harus dilakukan tidak hanya pada akhir pelatihan, tetapi juga pada beberapa titik selama pelatihan berlangsung untuk memastikan kualitas pelayanan dapat segera diperbaiki jika ditemukan adanya kesenjangan yang signifikan.
5. Meskipun banyak aspek layanan yang sudah memenuhi harapan peserta, LPMA-STMA Trisakti perlu terus berinovasi dan mengembangkan program pelatihan agar tetap relevan dengan kebutuhan industri. Pembaruan materi pelatihan, pengembangan metode pelatihan, dan integrasi teknologi dalam pelatihan dapat menjadi area pengembangan yang potensial untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi di atas, LPMA-STMA Trisakti dapat meningkatkan kualitas layanan In House Training mereka dan, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan peserta serta memperkuat posisi lembaga sebagai penyelenggara

pelatihan yang kompeten dan profesional

DAFTAR PUSTAKA

[1] Aulia, R. (2021). Evaluasi Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Balai Diklat Keagamaan Jakarta Dengan Model CIPP. *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, *2*(2), 158-173.
[2] Corinorita, Pelaksanaan In house training untuk meningkatkan Kompetensi Guru dalam Menyusun RPP, Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial, Sains, dan Hu maniora, Vol. 3, No. 1, Maret 2017 h. 119
[3] Dariyus, D. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan pada Lembaga Bimbingan Belajar Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama, Indramayu). Skripsi, UPN "Veteran" Yogyakarta.
[4] Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
[5] Habib, E. L., & Zuraidah, E. (2023). Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspintar Menggunakan Metode SERVQUAL. Journal of Information System Research (JOSH), 4(2), 418-433.
[6] Komalasari, N., Sutrisno, T., & Widodo, H. (2023). Penerapan Model Kirkpatrick dalam Evaluasi Efektivitas Pelatihan Profesional. Jurnal Evaluasi Pendidikan, 11(2), 89-105.
[7] Komalasari, Y., Hamzah, S., & Hadiwinarto, H. (2023). The Evaluation of Islamic-Based Education and Training in Excellent Service Training Using the Kirkpatrick Model. *At-Ta'lim: Media Informasi Pendidikan Islam*, *22*(1), 152-161.
[8] Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
[9] Luthans, F. (2017). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach. McGraw-Hill.
[10] Manengal, A. (2021). Service Quality in the Digital Age: Customer Perceptions and Expectations. Springer.
[11] Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, *2*(1), 42-46.
[12] Oliver, R. L. (2017). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (3rd ed.). Routledge.
[13] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
[14] Puspitaningtyas, A. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung). Skripsi, UIN Raden Intan Lampung.
[15] Rahmat, A. (2021). Evaluasi Pelatihan Berbasis Kualitatif dalam Pengembangan Kompetensi Peserta Training. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 9(2), 55-68.
[16] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.
[17] Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
[18] Syahputra, H., Komalasari, N., & Kurniawan, R. (2023). Evaluasi Kinerja Instruktur dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Training di Lembaga Pelatihan Profesional. Jurnal Pengembangan SDM, 12(3), 102-119.
[19] Syahputra, M., Nasution, Z., & Nasution, S. L. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lkp. Intermedia Training Center. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 9(5), 1704-1714.
[20] Sidik, S., Sjioen, A. E., Kurniawan, R., Latif, A., & Munir, A. R. (2024). The Influence Of Celebrity Congruence On Purchasing Decisions With Brand Quality As A Moderating Variable. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, *8*(2).
[21] Sidik, S., Wahyuari, W., Sapolo, S., & Kurniartha, A. (2023). Layanan Mobile Simari Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Jasa Syariah Mambaul Rizki Investama, Cabang Karawang, Jawa Barat. *Premium Insurance Business Journal*, *10*(2), 50-64.
[22] Sidik, S., & Logahan, J. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Sarana terhadap Citra Institusi Berdampak Kepada Kepuasan Mahasiswa Di STMA Trisakti. *Journal of Geopolitic, Geostrategic, and Geoeconomic Studies*, *1*(1), 24-37.
[23] Yulyandi, J., & Munandar, A. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)*, *2*(1), 16-26.
[24] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)