

## **ABSTRAK**

**Andika Kurniawan (11170246), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Uji Kompetensi Di LSP PI (Perkoperasian Indonesia)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta uji kompetensi sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Data yang digunakan adalah data sekunder dari hasil kuisioner terhadap peserta uji kompetensi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan program SPSS versi 24.00 dengan signifikan sebesar 0,05 (5%) dan menggunakan model statistik regresi linear sederhana, korelasi, dan determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan analisis, hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta uji kompetensi pada Lembaga Sertifikasi Profesi Perkoperasian Indonesia Jakarta terdapat hubungan kuat positif. Hal ini dapat dilihat dan dibuktikan dari nilai Korelasi =  $r = 0,720$  (mendekati 1 hubungan x terhadap Y kuat positif). Dari hasil penelitian, dapat dihasilkan Determinasi (  $R$  square = 0,519 jadi pengaruh X terhadap Y sebesar 51,9 % ). Artinya sekitar 51,9 % perubahan terhadap kepuasan peserta terjadi karena peningkatan kualitas pelayanan sedangkan 48,1 % dijelaskan oleh variabel lain diluar kalimat judul yang digunakan dalam penelitian.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta Uji kompetensi*

## **ABSTRACT**

***Andika Kurniawan (11170246), Analysis of Influence of Service Quality on Satisfaction of competency assessment Participants in LSP PI***

*This study aims to find out how big the quality of service to the satisfaction of participants of **competency assessment** so as to help the company in improving the quality of service. The data used is secondary data from the questionnaire to the participants of **competency assessment**. The analysis used in this research is quantitative method using SPSS version 24.00 with significant equal to 0.05 (5%) and using simple linear regression, correlation and determination ( $R^2$ ) statistic model. Based on the analysis, the relationship between service quality and the satisfaction of **competency assessment** participants in Professional Certification Body of Indonesian Cooperative has a strong positive relationship. This can be seen and proved from the correlation value =  $r = 0.720$  (close to 1 relationship  $x$  to  $Y$  strong positive). From the results of research, can be produced Determination ( $R$  square = 0.519 so the effect of  $X$  against  $Y$  of 51.9%). This means that about 51.9% of changes to the satisfaction of participants occurred because of improved service quality while 48.1% is explained by other variables beyond the title sentence used in the study.*

***Key Word: Quality of Service, Satisfaction of competency assessment Participants***