

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kinerja instruktur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktifitas (BBPVP) Medan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja instruktur dalam menyampaikan materi, mengelola kelas, serta memberikan umpan balik kepada peserta, maka tingkat kepuasan peserta pelatihan akan semakin meningkat.
2. Variabel *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktifitas (BBPVP) Medan. Hal ini menunjukkan bahwa *service quality* yang baik, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta fasilitas pendukung yang memadai, mampu meningkatkan kepuasan peserta pelatihan.
3. Variabel kinerja instruktur dan *service quality* secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktifitas (BBPVP) Medan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kepuasan peserta pelatihan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Instruktur dan staf diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas kinerja dan *service quality* kepada peserta pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kinerja instruktur sebesar 2,29 berada pada kategori rendah, berdasarkan klasifikasi interval skala Likert

(1,81–2,60). Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum kinerja instruktur masih belum optimal dan memerlukan upaya perbaikan yang lebih terarah. Oleh karena itu, peningkatan kinerja instruktur perlu difokuskan pada aspek-aspek yang dinilai masih rendah oleh peserta pelatihan, seperti penguasaan materi, metode penyampaian, serta pemberian evaluasi pembelajaran. Peningkatan kinerja instruktur secara bersama-sama diharapkan dapat menciptakan pengalaman pelatihan yang lebih baik bagi peserta.

2. Bagi instansi diharapkan dapat terus mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia, baik instruktur maupun staf, melalui program pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Selain itu, peningkatan *service quality* yang mencakup fasilitas, sarana pendukung, sistem pelayanan, serta pengelolaan jadwal dan durasi pelatihan perlu terus diperhatikan agar penyelenggaraan pelatihan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelatihan juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu layanan pelatihan di masa mendatang.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti kepuasan peserta pelatihan pada instansi pemerintah. Peneliti selanjutnya sehingga penelitian yang dilakukan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta pelatihan.