

ABSTRAK

Raihanah Yumni, NIM : 7213210021, “Pengaruh Kinerja Instruktur dan Service Quality Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Balai Besar pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja instruktur dan *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. Kinerja instruktur merupakan kemampuan instruktur dalam merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi proses pembelajaran pelatihan secara efektif, sedangkan *service quality* merupakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pelatihan kepada peserta yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kepuasan peserta pelatihan merupakan tingkat perasaan peserta setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan dan proses pelatihan yang diterima. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan di BBPVP Medan tahun 2023–2024. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 64 orang. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. *Service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Kinerja instruktur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan, dengan nilai beta sebesar 0,420 dan nilai signifikansi 0,025. *Service quality* juga memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan nilai beta sebesar 0,399 dan nilai signifikansi 0,032. Secara simultan, variabel kinerja instruktur dan *service quality* memiliki pengaruh sebesar 62,9% terhadap kepuasan peserta pelatihan berdasarkan nilai *Adjusted R Square*, sementara sisanya sebesar 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kinerja Instruktur, *Service Quality*, Kepuasan Peserta Pelatihan, Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan.

ABSTRACK

Raihanah Yumni, NIM : 7213210021, “Pengaruh Kinerja Instruktur dan Service Quality Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Balai Besar pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan”.

This study aims to analyze the effect of instructor performance and service quality on the satisfaction of training participants at the Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. Instructor performance refers to the instructor's ability to plan, implement, and evaluate the training learning process effectively, while service quality refers to the level of service provided by the training institution to participants, which includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects. Training participants' satisfaction is defined as the level of participants' feelings after comparing their expectations with the performance of the services and training processes received. This study employs a quantitative research approach. The population of this study consists of all training participants at BBPVP Medan during the 2023–2024 period. The sample was determined using a saturated sampling technique, with a total of 64 respondents. Data analysis techniques include classical assumption tests and multiple linear regression analysis, processed using SPSS version 26. The results of the study indicate that instructor performance has a positive and significant effect on training participants' satisfaction. Service quality also has a positive and significant effect on training participants' satisfaction. Instructor performance has a positive and significant influence on training participants' satisfaction, with a beta value of 0.420 and a significance value of 0.025. Service quality also has a positive and significant influence on training participants' satisfaction, with a beta value of 0.399 and a significance value of 0.032. Simultaneously, instructor performance and service quality explain 62.9% of the variation in training participants' satisfaction based on the Adjusted R Square value, while the remaining 37.1% is influenced by other variables not included in this study.

Keyword: Instructor Performance, Service Quality, Training Participants Satisfaction, Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan.