

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kepuasan

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan

Porter (1961) dalam *Journal of Accounting Finance* (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja seseorang dapat diukur melalui perbandingan antara harapan yang seharusnya terpenuhi dengan kenyataan yang dirasakan oleh individu tersebut. Apabila kenyataan yang diterima melebihi harapan, maka individu akan merasa lebih puas terhadap kinerja yang diberikan. Sebaliknya, apabila hasil yang diterima tidak sesuai atau berada di bawah harapan, tingkat kepuasan cenderung menurun. Dengan demikian, kepuasan sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya perbedaan antara apa yang diharapkan dengan apa yang benar-benar diperoleh oleh individu.

Menurut Kotler & Keller (2016, hlm. 153), kepuasan dapat diartikan sebagai reaksi seseorang, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka dengan kinerja nyata suatu produk atau layanan yang diberikan. Ketika hasil yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka individu akan merasa puas. Namun, apabila kinerja yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka akan timbul rasa ketidakpuasan. Sebaliknya, jika layanan atau produk yang diberikan mampu melebihi harapan, maka pelanggan cenderung merasakan kepuasan yang tinggi atau bahkan sangat puas.

Menurut Richard L. Oliver (2006) dalam Tjiptono dan Diana (2015, hlm. 23-24) mengungkapkan bahwa kepuasan berupa rasa senang atau kecewa yang didapat ketika membandingkan antara kinerja dari suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Oleh karena itu, kinerja produk atau jasa yang ditawarkan (*perceived performance*) dalam hal ini menjadi penentu kepuasan konsumen yang dibandingkan dengan ekspektasinya, dan apakah mereka juga memahami adanya kesenjangan antara kinerja dengan ekspektasi tersebut. Jika kinerja sama dengan ekspektasi konsumen, maka mereka akan merasa puas, begitu juga sebaliknya.

Sedangkan menurut Adisaputro (2010, hlm. 67), kepuasan adalah bentuk impresi seseorang terhadap harapan dengan kenyataan melalui rasa senang atau kecewa. Ketika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Namun tiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda karena hal tersebut bergantung pada keadaan emosi yang terdapat dalam setiap masing-masing individu. Dengan demikian, seseorang akan merasa puas jika kinerja yang diberikan memenuhi harapan mereka.

Berdasarkan pendapat para ahli ini, kita perlu memahami bahwa kepuasan adalah bentuk respons emosional seseorang dalam bentuk kesenangan dan kekecewaan yang terjadi setelah membandingkan hasil produk atau layanan dengan harapan mereka. Jika kinerja yang diperoleh memenuhi harapan, individu akan puas dan sebaliknya, rasa kecewa akan timbul jika hasilnya tidak sesuai. Perlu dipahami bahwa tingkat kepuasan setiap orang bisa berbeda-beda, tergantung pada persepsi dan kondisi emosional masing-masing individu.

Dalam konteks pelatihan, kepuasan peserta pelatihan tergantung pada bagaimana pelatihan memenuhi ekspektasi peserta. Jika pelatihan berhasil melebihi atau memenuhi harapan mereka, peserta akan merasa puas atau sangat puas.

2.1.1.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan

Sopiatin (2010, hlm. 34) mengungkapkan, ada beberapa hal yang menjadi penyebab tidak puasnya siswa di sekolah. Seperti ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan siswa dengan apa yang dialami oleh siswa sebenarnya, kurang puas akan layanan pendidikan yang diterima, sikap tenaga kependidikan yang tidak ramah, sarana dan prasarana juga lingkungan sekolah yang tidak mendukung pembelajaran, tidak menariknya kegiatan tambahan seperti ekstrakurikuler, serta rendahnya nilai yang didapat.

Surya (2004) dalam Sopiatin (2010, hlm. 55-56) mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar siswa. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Imbalan hasil belajar, merupakan nilai-nilai yang diperoleh oleh siswa sebagai hasil dari perilaku belajar selama pembelajaran di kelas,
- b) Rasa aman saat pembelajaran berlangsung,

- c) Kondisi belajar yang memadai, termasuk kondisi fisik, lingkungan dan social yang baik saat proses pembelajaran berlangsung,
- d) Sebagai bentuk kesempatan bagi siswa untuk mengembangkan diri agar memiliki kesempatan untuk masa depan yang lebih baik, seperti peningkatan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi, dan memiliki kebebasan untuk menyampaikan pendapat, dan
- e) Hubungan pribadi, meliputi hubungan yang tercipta antara siswa dengan seluruh komponen yang ada di lingkungan LKP

2.1.1.3 Indikator Kepuasan

Dalam teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) dalam Fatihudin & Firmansyah (2019, hlm. 209-210), model *Service Quality* (SERVQUAL) berkaitan erat dengan model tingkat kepuasan pelanggan. Model ini ditegaskan peningkatan kinerja kearah yang lebih baik dibandingkan dengan ekspektasi, maka tingkat kepuasan juga akan meningkat. Model ini dibagi menjadi 5 indikator, diantaranya yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan berwujud (*tangibles*). Kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Keandalan (*reliability*)

Berkenaan dengan kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Terdiri dari:

- a) Ketepatan jadwal pelatihan
- b) Kualitas pelatihan yang sesuai dengan yang dijanjikan
- c) Kemampuan instruktur dalam proses pembelajaran di kelas

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Hal ini berhubungan dengan kesiapan dan kemampuan LKP agar memberikan bantuan kepada peserta supaya menanggapi berbagai keluhan yang diberikan dengan cepat dan tanggap. Terdiri dari:

- a) Kecepatan respon LKP terhadap keluhan atau kebutuhan peserta
- b) Kejelasan dalam penyampaian informasi.

c. Jaminan (*assurance*)

Berkaitan dengan sikap, kemampuan, serta pengetahuan staf LKP sebagai upaya untuk membuat peserta percaya diri (*trust*) dan yakin akan kemampuannya (*confidence*). Terdiri dari:

- a) Layanan yang diberikan LKP kepada siswa konsisten dengan informasi yang diterima peserta.
- b) Kemampuan LKP khususnya instruktur dalam memberikan jaminan dan pelayanan lainnya kepada peserta.

d. Kepedulian (*empathy*)

Dalam pengertian psikologis, empati adalah keadaan mental di mana seseorang berempati terhadap emosi orang lain. Berdasarkan definisi tersebut, empati ada dalam hubungan antar manusia. Untuk menimbulkan kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan, adapun empatinya sebagai berikut:

- a) Kemampuan dalam memahami kebutuhan peserta melalui pendekatan personal
 - b) Sikap pelayanan, meliputi sikap ramah, santun, dan tidak diskriminatif
- Bentuk empati siswa di suatu LKP adalah ketika staf LKP berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan siswa. Salah satu bentuk empati adalah staf LKP yang sangat peka terhadap kebutuhan siswa.

e. Berwujud (*tangibles*)

Untuk mengukur layanan pada aspek ini, indera penglihatan siswa digunakan untuk menilai kualitas layanan karena layanan tidak dapat dilihat, diraba, atau dicium. Dalam dunia pendidikan, “berwujud” berarti memastikan bahwa suatu LKP memiliki sumber daya fisik yang dibutuhkan sebagai upaya untuk mendukung proses pembelajaran, seperti gedung, lingkungan yang bersih, perpustakaan, laboratorium serta sarana dan prasarana LKP yang lain. Karena aspek-aspek tersebut sangat penting dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam pencapaian mutu LKP.

Aspek berwujud yang baik mempengaruhi persepsi siswa sekaligus mempengaruhi harapan siswa. Terdiri dari:

- a) Sarana dan prasarana LKP,
- b) Tampilan LKP, instruktur, dan tenaga kependidikan.

2.1.2 Pelatihan

2.1.2.1 Pengertian Pelatihan

Menurut Said & Firman (2021, hlm.55) pelatihan adalah bentuk aktivitas yang disusun secara sistematis untuk mendukung pengembangan kompetensi sumber daya individu melalui proses mengidentifikasi kebutuhan, menganalisis, dan sistem pembelajaran yang tertata. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu individu dalam peningkatan kompetensi yang dibutuhkan, baik untuk menjalankan tugas saat ini maupun sebagai persiapan menghadapi ujian di masa mendatang. Maka, pelatihan dapat berperan sebagai salah satu upaya strategis dalam mengatasi persoalan kinerja organisasi, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas kerja.

Menurut Widodo (2015, hlm.82) dalam Subyantoro et al. (2022, hlm.73), pelatihan adalah proses yang dilakukan secara terstruktur untuk membantu individu dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan, agar mampu menunjukkan kinerja yang profesional di bidangnya. Melalui pelatihan, seseorang dibekali kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan saat ini, sehingga dapat melaksanakan standar sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan.

Pelatihan menurut Anwaliya et al., (2022, hlm. 4) dalam Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (PLS) merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mendorong pengembangan diri seseorang agar menjadi lebih terampil, memiliki wawasan yang lebih luas, serta mampu meningkatkan kemampuan yang dimiliki. Melalui pelatihan, individu didorong untuk mencapai target tertentu sesuai dengan potensi dan kebutuhannya. Pelaksanaan pelatihan perlu dilakukan secara fleksibel dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat maupun individu itu sendiri. Selain itu, keberhasilan pelatihan juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan kemampuan dari peserta selama proses berlangsung. Kinerja individu biasanya dapat dilihat melalui perbandingan antara kondisi sebelum dan setelah mengikuti pelatihan.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli yang telah dipaparkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan

untuk memperoleh kemampuan, keterampilan serta pengetahuan melalui serangkaian proses yang terstruktur sehingga peserta kompeten serta mempunyai luaran kerja yang profesional di bidangnya dan mencapai apa yang ingin dicapai setelah mengikuti pelatihan.

2.1.2.2 Tujuan Pelatihan

Umar (2005) dalam Herwina (2021, hlm.4) mengemukakan bahwa program pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan serta keahlian dengan menggunakan metode penerapan kerja sesuai kebutuhan industri saat ini. Sementara tujuan pelatihan menurut Mangkunegara (2006, hlm.52) dalam Herwina (2021, hlm.4) antara lain:

- a. Menumbuhkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap nilai-nilai ideologi,
- b. Mendorong peningkatan hasil kerja,
- c. Membantu menciptakan kualitas kerja yang lebih baik sesuai dengan standar yang diharapkan,
- d. Mendukung proses perencanaan sumber daya manusia yang lebih terarah,
- e. Membentuk perilaku kerja yang positif, meningkatkan etika kerja, serta membangkitkan semangat dalam menjalankan tugas,
- f. Menumbuhkan motivasi dan dorongan bagi karyawan untuk mencapai prestasi kerja,
- g. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan kerja,
- h. Mencegah terjadinya keseragaman dalam pola kerja dengan mendorong kreativitas dan keberagaman keterampilan, dan
- i. Memberikan ruang bagi pengembangan individu sesuai potensi masing-masing.

2.1.2.3 Fungsi Pelatihan

Menurut Hamalik (2007) dalam Utariyani et al., (2017) dijelaskan bahwa pelatihan memiliki fungsi edukatif, administratif dan personal. Berikut uraian ketiga fungsi pelatihan yaitu karir, pencapaian kredit, dan lain-lain.

- a. Fungsi edukatif, yaitu pelatihan berperan dalam mengembangkan kapasitas profesional seseorang, membentuk karakter kepribadian yang positif, meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat, serta memperkuat rasa loyalitas terhadap organisasi atau instansi tempat bekerja.
- b. Fungsi administratif, yakni pelatihan digunakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan administratif yang menjadi syarat bagi setiap karyawan, seperti untuk keperluan promosi jabatan, peningkatan jenjang karier, penilaian kinerja, maupun pemeringkatan kredit.
- c. Fungsi personal, yaitu pelatihan bertujuan untuk mendukung pertumbuhan pribadi individu, dengan fokus pada pembinaan karakter dan pemberian bantuan dalam menghadapi berbagai tantangan atau permasalahan yang muncul selama bekerja.

2.1.2.4 Manfaat Pelatihan

Robinson dalam Utariyani et al. (2017) mengungkapkan beberapa manfaat pelatihan, diantaranya yaitu:

- a. Pelatihan merupakan salah satu cara strategis untuk meningkatkan performa kerja, secara individu maupun dapat meningkatkan kinerja kelompok dengan dampak positif berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Program pelatihan yang dirancang dengan baik dapat menumbuhkan pemahaman tentang penugasan maupun tanggung jawab pekerjaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan, serta sistem dan prosedur kerja yang berlaku.;
- b. Pelatihan juga dirancang untuk membekali karyawan dengan keterampilan teknis tertentu yang relevan dengan tugasnya.;
- c. Selain aspek pengetahuan dan keterampilan, pelatihan turut berkontribusi dalam membentuk sikap positif terhadap pekerjaan, baik terhadap rekan kerja maupun atasan. Sering kali, sikap negatif muncul karena kurangnya pemahaman atau adanya informasi yang keliru, sehingga pelatihan dapat menjadi sarana untuk meluruskan persepsi melalui penyampaian informasi yang jujur dan terbuka;

- d. Manfaat lain dari pelatihan adalah membantu meningkatkan standar keselamatan kerja. Sebagai contoh, pada salah satu perusahaan di bidang kelistrikan, pelatihan terbukti mampu meminimalisir risiko kecelakaan dan secara signifikan meningkatkan kesadaran karyawan terhadap potensi bahaya di tempat kerja.

2.1.2.5 Indikator Pelatihan

Menurut Wahyuningsih (2019, hlm.6) dalam Willson & Hikmah (2020) adapun 5 indikator yang terdapat di pelatihan, yakni:

- a. Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan perlu dirancang secara realistis dan disampaikan dengan cara yang jelas agar mudah dipahami oleh peserta. Pelatihan bertujuan untuk mengembangkan keterampilan kerja sekaligus meningkatkan pemahaman peserta akan tanggung jawab serta tugas yang perlu diselesaikan dalam lingkungan kerja mereka.

- b. Materi

Materi yang disampaikan dalam pelatihan dapat mencakup berbagai aspek manajemen kerja, seperti penyusunan esai, komunikasi administratif, psikologi kerja, kedisiplinan dan etika profesi, serta teknik pelaporan. Materi tersebut disesuaikan dengan kebutuhan kompetensi yang relevan dengan bidang kerja peserta.

- c. Metode yang digunakan

Pelatihan menggunakan pendekatan partisipatif yang mendorong keterlibatan aktif peserta. Beberapa metode yang umum digunakan antara lain diskusi kelompok, seminar, latihan praktik (demonstrasi), simulasi permainan, tes, kunjungan lapangan, hingga studi banding. Metode ini dirancang untuk menciptakan pengalaman belajar yang interaktif dan aplikatif.

- d. Kualifikasi Peserta

Peserta pelatihan umumnya merupakan karyawan yang telah memenuhi persyaratan tertentu, seperti status kepegawaian tetap atau rekomendasi dari

atasan. Hal ini dimaksudkan agar pelatihan diberikan kepada individu yang memang relevan dan siap untuk mengikuti pengembangan kompetensi.

e. Kualifikasi Pelatih

Seorang pelatih atau fasilitator pelatihan harus memenuhi kriteria tertentu, seperti memiliki penguasaan yang baik terhadap materi yang akan disampaikan, mampu memberikan dorongan motivasi kepada peserta, serta menggunakan pendekatan pengajaran yang bersifat partisipatif agar pelatihan berjalan efektif dan menyenangkan.

2.1.3 *Food and Beverage Service*

Dalam konteks industri perhotelan, departemen *Food and Beverage* merupakan unit yang dikelola secara profesional dan berorientasi komersial, bertanggung jawab besar dalam hal penyajian makanan dan juga minuman kepada tamu hotel, baik yang menginap maupun yang datang dari luar tanpa menginap (Soekresno dan Pendit, 1998:4, dalam Awaeh (2019).

Food and Beverage Service merupakan bagian terdepan dari departemen *Food and Beverage* yang memiliki peran utama dalam menyediakan makanan dan minuman sesuai kebutuhan tamu. Bagian ini bertanggung jawab menyajikan hidangan secara langsung kepada para tamu yang datang untuk makan, baik tamu hotel maupun pengunjung lainnya. Untuk mendukung kelancaran layanan, unit ini terbagi ke dalam beberapa subbagian dengan fungsi yang berbeda-beda. Fokus utama dari layanan *Food and Beverage* adalah menciptakan kepuasan bagi tamu melalui pelayanan yang profesional dan optimal Awaeh (2019).

Dalam Rahardjani (2017) *Food and Beverage Department* dalam tugasnya dibagi menjadi dua bagian:

a. Pelayanan Makanan dan Minuman di Resepsionis

Bagian ini berhubungan langsung dengan tamu dan terdiri dari:

a) Bar

Asal kata "bar" adalah "*Barriere*" yang artinya "pembatas". Pembatas yang dibicarakan di sini adalah antara bartender dan tamu.

b) Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan komersial yang menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu serta memiliki tujuan untuk memperoleh *profit* dan memuaskan pelanggan.

c) *Banquet*

Menurut Kamus Pariwisata dan Perhotelan, banquet diartikan sebagai suatu bentuk jamuan atau resepsi resmi yang diselenggarakan di ruang khusus hotel dengan fasilitas dan sajian yang mewah. Dalam praktiknya, kegiatan banquet merupakan bagian dari departemen *Food and Beverage* yang menangani kebutuhan berbagai jenis acara atau perjamuan yang dipesan oleh pihak luar, termasuk pesta, rapat, atau pertemuan formal lainnya yang berlangsung di hotel.

d) *Room Service*

Room service memiliki tanggung jawab dalam menjual makanan dan minuman, serta menyajikannya langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel.

b. *Food and Beverage* bagian belakang (*back service*)

Bagian ini tidak berinteraksi langsung dengan tamu dan terdiri dari:

a) Dapur

Bagus Putu Sudira (1996, hlm.1-4), mengungkapkan bahwa dapur yang terdapat di dalam hotel merupakan suatu ruangan yang khusus serta memiliki peralatan juga perlengkapan yang lengkap untuk mengolah makanan.

b) *Stewarding*

Steward atau *stewarding* merupakan bagian dari hotel yang bertugas mengelola dan restoring peralatan dapur dengan melakukan kegiatan tertentu.

2.1.4 Lembaga Kursus dan Pelatihan

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan salah satu bagian dari pendidikan nonformal yang memiliki peranan penting dalam membekali masyarakat dengan pengetahuan, keterampilan, serta kecakapan hidup. Melalui

lembaga ini, peserta didik dapat mengembangkan diri dan profesinya, baik untuk memasuki dunia kerja, membangun usaha secara mandiri, maupun melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2022, hlm.1).

Mengacu pada Pasal 103 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, terdapat beberapa tujuan utama penyelenggaraan LKP, di antaranya:

- a. memperoleh keterampilan kecakapan hidup,
- b. membentuk sikap dan kepribadian profesional,
- c. mempersiapkan diri untuk bekerja di bidang industri,
- d. meningkatkan kompetensi di bidang vokasional,
- e. menumbuhkan kemandirian untuk berwirausaha, serta
- f. memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Sertifikat kompetensi akan diperoleh oleh peserta didik yang telah dinyatakan lulus pada tahap uji kompetensi yang diterbitkan oleh LKP (Pasal 103 ayat (5) PP No. 17 Tahun 2010). Sementara itu, ketentuan mengenai standar minimal pendirian LKP, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 mengatur mengenai Sistem Pendidikan Nasional, serta diperkuat oleh berbagai peraturan pemerintah dan peraturan menteri terkait adalah sebagai berikut:

- a. Isi Pendidikan, berkaitan dengan kurikulum dan materi ajar yang berbasis kompetensi serta dilengkapi dengan bahan ajar berupa buku atau modul pembelajaran
- b. Pendidik dan tenaga kependidikan, yang dituntut memiliki jumlah, kualifikasi, serta kemampuan yang sejalan dengan bidang keahliannya dalam rangka menunjang proses pembelajaran yang optimal
- c. Sarana dan Prasarana, meliputi fasilitas seperti ruang kantor, ruang kelas teori, ruang praktik, serta media pembelajaran yang memadai, baik dari segi ukuran, jenis, maupun jumlahnya.

- d. Pembiayaan, yang mencakup seluruh kebutuhan operasional lembaga serta biaya personal guna mendukung kelangsungan dan kualitas penyelenggaraan program pendidikan.
- e. Manajemen, yang terdiri atas struktur organisasi dan rincian tugas yang jelas agar tujuan pendidikan tercapai melalui kegiatan yang efektif dan juga efisien;
- f. Proses pendidikan, yang diwujudkan melalui penyusunan silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang menjadi acuan dalam mengatur alur kegiatan belajar mengajar.

Dalam pelaksanaannya, LKP dipimpin oleh seorang kepala satuan yang bertanggung jawab atas pengelolaan lembaga (Pasal 50 ayat (1) PP No. 19 Tahun 2005). Selain itu, berdasarkan Pasal 53 ayat (1) pada regulasi yang sama, pengelolaan satuan pendidikan harus disusun berdasarkan rencana kerja jangka menengah dengan kurun waktu empat tahun sebagai dasar penyelenggaraan pendidikan.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian Kisworo et al. (2018) bertujuan untuk penganalisisan peningkatan kepuasan layanan pendidikan dan penggunaan lulusan yang dilaksanakan pada mahasiswa PLS di FIP UNNES dengan metode penelitian survei deskriptif kuantitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa mereka puas terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh FIP UNNES.

Penelitian Safak (2021) bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasan pembelajaran matematika yang dilaksanakan pada masa covid-19, dengan menggunakan metode penelitian survei dan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kepuasan pembelajaran pada masa covid-19 bahwa peserta didik menyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 86,50%.

Penelitian Sobari (2014) bertujuan untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan terhadap proses layanan pembelajaran yang dilaksanakan di SMK Averus dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik survei. Adapun hasil penelitian menyatakan bahwa peserta didik merasa puas dengan presentase sebesar 69,79%.

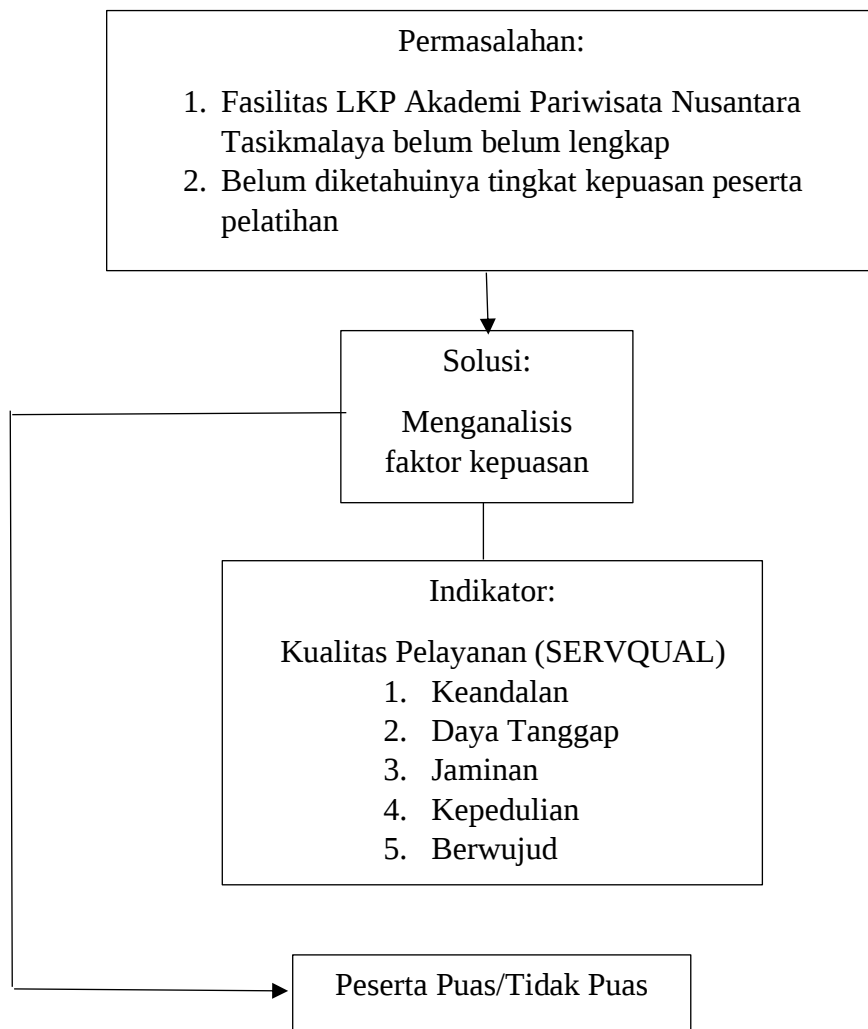
Penelitian Setyawan (2014) menggunakan metode deskriptif dan metode perekaman data menggunakan survei dan metode kuesioner yang dilakukan di Yogyakarta jasmani. Sampel populasi dan penelitian ditangani dengan hasil institusional penelitian dan infrastruktur pendidikan jasmani di SD Negeri Lempuyangan 1 Yogyakarta dalam "kategori yang memuaskan", dari 71% hingga 4 hingga 6. Temuan penelitian ini memiliki pengaruh pada peningkatan pendidikan jasmani dan kualitas infrastruktur, pengadaan dan penggunaan di sekolah.

Penelitian Zamista et al. (2021) dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan belajar selama masa pembelajaran pandemi yang difokuskan kepada keahlian dosen untuk mengajar terlebih kepada kompetensi pedagogiknya dengan melihat bagaimana korelasi antara variabel. Metode penelitian menggunakan teknik pengambilan data dengan cara deskriptif kuantitatif dan pengujian korelasi rank kendall. Adapun objek penelitian yaitu mahasiswa yang dinyatakan mahasiswa puas dengan kategori baik terhadap pedagogik dosen untuk pelaksanaan PJJ dengan persentase angka 73%. Adapun pengujian korelasi menunjukkan hasil yang positif yaitu apabila kompetensi pedagogik dosen meningkat maka meningkat pula hasil kepuasan belajar mahasiswa.

2.3 Kerangka Konseptual

Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah fasilitas LKP Akademi Pariwisata yang belum lengkap, yaitu belum adanya ruang praktik sehingga peneliti mengindikasikan bahwa hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan *Food and Beverage Service*. Untuk menganalisis faktor kepuasan tersebut, peneliti menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al (1988) dalam Fatihudin & Firmansyah (2019) yang mengukur kualitas pelayanan dan berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini akan menggambarkan apakah peserta merasa puas atau tidak puas terhadap pelatihan yang telah mereka ikuti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka terbentuk pertanyaan penelitian yang harus dijawab yaitu bagaimana kepuasan peserta pelatihan pelatihan *Food and Beverage Service* di LKP Akademi Pariwisata Nusantara Tasikmalaya.