

ABSTRAK

DEWI RAHMAWATI. 2024. **TINGKAT KEPUASAN PESERTA PELATIHAN BAHASA JEPANG PADA KUALITAS PELAYANAN (Studi pada Peserta Pelatihan Bahasa Jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia).** Jurusan Pendidikan Masyarakat, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Siliwangi.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam keberlangsungan suatu program. Kualitas pelayanan yang baik menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan serta seberapa besar tingkat kepuasan pada kualitas pelayanan pendidikan di LPK Seiko Sukapura Indonesia. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner/angket penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta pelatihan bahasa jepang merasa puas dengan kualitas pelayanan pendidikan di LPK Seiko Sukapura Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan perolehan persentase rata-rata kepuasan sebesar 87,4% yang artinya berada pada kategori “Sangat Puas”. Dapat dikatakan demikian karena sudut pandang atau persepsi peserta pelatihan bahasa jepang pada kualitas pelayanan di LPK Seiko Sukapura Indonesia menunjukkan kesetujuan pada pernyataan-pernyataan pengukuran kualitas pelayanan pendidikan yang diukur berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini yakni LPK Seiko Sukapura Indonesia telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi peserta pelatihan bahasa Jepang.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pelatihan*