

ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga yang mengikuti Proyek kolaborasi program sertifikasi pelatihan kompetensi yang diselenggarakan oleh PT Satukelas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengadopsi model *SERVQUAL* untuk mengukur lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Reliability* (keyakinan), *Responsiveness* (tingkat responsif atau tanggap), dan *Assurance* (keandalan). Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Universitas Airlangga yang telah mengikuti program pelatihan dalam satu bulan periode pelaksanaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus, karena seluruh populasi dijadikan sampel, yaitu sebanyak 50 peserta yang menjadi responden. Data dikumpulkan menggunakan kuisisioner yang dirancang berdasarkan model *SERVQUAL*, dan dianalisis dengan metode statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi *Reliability* dan *Empathy* menunjukkan pengaruh yang lebih tinggi yaitu memperoleh rata-rata sebesar 4,47. Analisis validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa kuisisioner yang digunakan memiliki konsistensi dan keandalan yang baik, dengan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70. Hasil dari penulisan tugas akhir ini memberikan rekomendasi bagi PT Satukelas untuk meningkatkan aspek-aspek tertentu dalam layanan pelatihan guna meningkatkan kepuasan klien. Peningkatan dalam dimensi *Reliability* dan *Assurance* diharapkan dapat lebih meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa terhadap program pelatihan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, *SERVQUAL*, Pelatihan Kompetensi.

ABSTRACT

The writing of this final project aims to evaluate the service quality and satisfaction of Universitas Airlangga students who take part in the competency training certification program collaboration project organized by PT Satukelas. This research uses a quantitative approach by adopting the SERVQUAL model to measure five dimensions of service quality, namely: Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The research population is all students of Universitas Airlangga who have participated in the training program within one month of the implementation period. The sampling technique used was a census, because the entire population was sampled, namely 50 participants who became respondents. Data were collected using a questionnaire designed based on the SERVQUAL model, and analyzed by descriptive and inferential statistical methods.

The results showed that the quality of training services had a significant effect on student satisfaction. Reliability and Empathy dimensions show a higher influence, obtaining an average of 4.47. Analysis of the validity and reliability of the instrument shows that the questionnaire used has good consistency and reliability, with a Cronbach's Alpha value above 0.70. The results of this final project writing provide recommendations for PT Satukelas to improve certain aspects of training services to increase client satisfaction. Improvements in the Reliability and Assurance dimensions are expected to further increase student trust and satisfaction with the training program.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, SERVQUAL, Competency Training.