

ABSTRAK

E Nurhayati; Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Tenaga Kerja di Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLK LN) Eka Management Ponorogo

Salah satu masalah umum yang sering di hadapi oleh perusahaan di bidang jasa adalah masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, tidak jarang banyak perusahaan yang berusaha meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan perusahaan selama ini. Pemberi jasa harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dari segi pelayanan sehingga mereka merasa puas, tentu saja dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji seberapa besar kepuasan calon tenaga kerja terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLK-LN) Eka Management.

Dari penelitian ini, tujuan yang diharapkan dapat diketahui berapa besar pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan calon tenaga kerja yang menempuh pendidikan di Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLK-LN) Eka Management. Populasi dalam penelitian ini adalah semua calon tenaga kerja Indonesia (CTKI) yang sedang menempuh pendidikan di BLK-LN. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 106 responden/CTKI yang sedang menempuh pendidikan di BLK-LN Eka Management dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji instrument penelitian, serta pengujian hipotesis (uji serempak dan uji parsial).

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri. Sementara hasil uji F atau simultan sebesar 9,526 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri. Sedangkan besarnya nilai koefisien (R) sebesar 0,568. Ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang cukup antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kepuasan CTKI.