

BAB V

ANALISIS

5.1. Kuesioner Awal

Pada kuesioner awal dengan jumlah pernyataan 20 dengan menggunakan skala likert disebar kepada 5 responden merupakan persyaratan awal penelitian yang diminta oleh pihak balai pelatihan untuk memulai penelitian. Kuesioner tersebut disebar kepada responden untuk mengetahui apakah responden dapat mudah dan tanpa kesulitan dalam mengisi pernyataan yang dibuat. Serta mendiskusikan pernyataan kuesioner sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan. Pernyataan lengkap dapat dilihat di tabel 4.1. Setelah kuesioner disebar kepada responden, peneliti mendapatkan kuesioner yang merupakan pernyataan yang sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan, kuesioner tersebut berjumlah 35 pernyataan. Lalu kuesioner tersebut digunakan sebagai *pilot study* kepada 60 peserta pelatihan untuk mempertajam arah penelitian, pernyataan lengkap dapat dilihat di tabel 4.2.

Dari 35 pernyataan yang ada selanjutnya diklasifikasikan kedalam dimensi metode *Parasuraman's service quality model* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasilnya didapatkan 7 pernyataan kedalam dimensi *tangibles*, 7 pernyataan kedalam dimensi *reliability*, 7 pernyataan kedalam dimensi *responsiveness*, 7 pernyataan kedalam dimensi *assurance* dan 7 pernyataan kedalam dimensi *empathy*, klasifikasi kualitas pelayanan berdasarkan *service quality* dapat dilihat pada tabel 4.3.

Kuesioner awal disebar langsung di balai pelatihan kepada 60 responden, dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan teknik *sampling* jenuh dalam menentukan jumlah sampel, karena semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Waktu penyebaran kuesioner awal dilakukan pada bulan oktober, dimana pada bulan tersebut terdapat 60 peserta pelatihan yang sedang menjalankan proses

pelatihan di akhir masa pelatihan. Namun setelah kuesioner disebar, peneliti hanya menerima 59 kuesioner.

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal

Pengujian validitas dan reliabilitas dibantu menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 23 dilakukan menggunakan metode *spearman correlation*. Data dinyatakan *valid* jika nilai *spearman correlation* lebih besar dari nilai berdasarkan tabel *rho spearman*. Nilai tabel *rho spearman* untuk 59 responden dengan taraf signifikansi 10% adalah 0,169. Dari 35 variabel pernyataan yang diuji, seluruh nilai *spearman correlation* diatas 0,169. Maka seluruh variabel yang dinyatakan *valid* dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Hasil lengkap uji validitas dapat dilihat di tabel 4.4.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana data tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil nilai *cronbach's alpha* yang didapat 0,976. Nilai tersebut lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0,70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel. Berdasarkan nilai yang didapatkan pada uji validitas dan reliabilitas maka dapat dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan nilai harapan dan yang dirasakan. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat di tabel 4.5.

5.3. Kuesioner Akhir

Perancangan kuesioner akhir dimulai dengan menentukan metode pengukuran. Pada kuesioner ini digunakan metode pengukuran dengan menggunakan skala likert dari 1 sampai 5 untuk tingkat harapan dengan skala; 1. Sangat tidak penting (sangat tidak dibutuhkan) 2. Tidak penting (tidak dibutuhkan) 3. Netral (cukup dibutuhkan) 4. Penting (dibutuhkan) 5. Sangat penting (sangat dibutuhkan) dan tingkat yang dirasakan dengan skala; 1. Sangat tidak puas (sangat tidak baik) 2. Tidak puas (tidak baik) 3. Netral (cukup baik) 4. Puas (baik) 5. Sangat puas (sangat baik). Pada

perancangan kuesioner akhir yang akan disebar kepada responden dengan 35 variabel pernyataan, tercantum identitas nama, jenis kelamin, umur beserta keterangan cara pengisian kuesioner. Tabel kuesioner akhir dapat dilihat pada tabel 4.6.

5.4. Inisialisasi Pernyataan dan Penyebaran Kuesioner Akhir

Setelah kuesioner dibuat, kemudian dilakukan inisialisasi pernyataan agar memudahkan dalam proses rekapitulasi hasil data kuesioner akhir dan pengolahan data kuesioner. Penyebaran kuesioner akhir dilakukan langsung kepada peserta pelatihan di balai pelatihan kepada 30 peserta pelatihan pada bulan November, jumlah responden berbeda dengan kuesioner awal dikarenakan pada bulan November di balai pelatihan hanya terdapat 30 peserta pelatihan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh dimana seluruh populasi digunakan menjadi sampel.

5.5. Hasil Data Kuesioner Akhir

Pada hasil data kuesioner akhir terdapat matriks nilai tingkat harapan dan yang dirasakan. Hasil dari data kuesioner berupa nilai menggunakan skala likert yang memiliki nilai 1 sampai 5 yang menunjukkan tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan peserta pelatihan. Untuk memudahkan dalam proses pengolahan data, maka disusun matrik data mentah untuk tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan yang dapat dilihat pada tabel 4.8. dan tabel 4.9. Matriks data mentah untuk tingkat harapan dan yang dirasakan untuk selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Selanjutnya data klasifikasi peserta pelatihan di balai pelatihan. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 30 peserta pelatihan, data klasifikasi dari segi jenis kelamin dan umur dapat dilihat pada tabel 4.10. Dari jumlah klasifikasi peserta pelatihan dapat diketahui bahwa pada klasifikasi jenis kelamin laki-laki berjumlah 30 dari seluruh peserta pelatihan yang berjumlah 30 peserta pelatihan maka dari itu 100% peserta pelatihan yang mengikuti proses pelatihan pada bulan November berjenis kelamin laki-laki. Dari klasifikasi umur peserta pelatihan 18-25 tahun

sebanyak 27 dari 30 peserta pelatihan yaitu 90%, pada usia 26-30 tahun terdapat 3 peserta pelatihan dari 30 yaitu 10% dan tidak terdapat peserta pelatihan yang berusia 31-35 dan 36-40. Hasil klasifikasi peserta pelatihan di bulan November didominasi dengan jenis kelamin laki-laki yang berumur rata-rata 18-25 tahun.

5.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas yang dilakukan dibantu dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 23 dengan metode *spearman correlation* yang membandingkan antara nilai *spearman correlation* dengan nilai berdasarkan tabel *rho spearman* 30 responden dengan taraf signifikansi 10% yaitu 0,240. Uji reliabilitas dibantu dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 23 dengan cara mengukur menggunakan *Cronbach's alpha*, , apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel

a. Uji validitas dan reliabilitas tingkat harapan

Dari hasil uji validitas tingkat harapan yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa seluruh hasil pernyataan dinyatakan *valid* karena nilai *spearman correlation* lebih besar dari nilai berdasarkan tabel *rho spearman* 30 responden dengan taraf signifikansi 10% yang bernilai 0,240. Maka seluruh variabel tingkat harapan dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Hasil lengkap uji validitas dapat dilihat di tabel 4.11

Uji reliabilitas menghasilkan indikasi dari keandalan kuesioner yang dipakai sebagai alat ukur dalam variabel termasuk di kategori berkorelasi tinggi dan diterima. Karena nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,987 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha

rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel. Dari hasil yang didapat bisa dilanjutkan untuk mencari nilai harapan. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.12.

b. Uji validitas dan reliabilitas tingkat yang dirasakan

Dari hasil uji validitas tingkat yang dirasakan yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa seluruh hasil pernyataan dinyatakan *valid* karena nilai dari *spearman correlation* lebih besar dari nilai berdasarkan tabel *rho spearman 30* responden dengan taraf signifikansi 10% yang bernilai 0,240. Maka seluruh variabel tingkat yang dirasakan dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Hasil lengkap uji validitas dapat dilihat di tabel 4.13.

Uji reliabilitas menghasilkan indikasi dari keandalan kuesioner yang dipakai sebagai alat ukur dalam variabel termasuk di kategori berkorelasi tinggi dan diterima. Karena nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,989 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0,70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel. Berdasarkan hasil yang didapat bisa dilanjutkan untuk mencari nilai yang dirasakan. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.14.

5.7. Analisis Tingkat Harapan

Setelah dilakukan pengolahan data pada tingkat harapan, didapatkan jumlah total nilai harapan dari 30 responden. Rata-rata keseluruhan untuk 35 variabel pernyataan harapan adalah sebesar 3,19 yang berarti peserta pelatihan merasa dari 35 pernyataan yang sudah dijawab, secara keseluruhan kualitas pelayanan dinilai dari skala 1 sampai 5 sebesar 3,19. Rata-rata tertinggi yang juga merupakan rata-rata yang sering muncul terdapat pada pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 dan 34 dengan nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5.

Pada pernyataan 1 tentang bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 1 memiliki nilai harapan sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Yang menandakan bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman dinilai cukup penting sebagai penunjang proses belajar dan tempat tinggal peserta pelatihan. Maka dari itu balai pelatihan harus meningkatkan fasilitas tersebut untuk menciptakan kepuasan peserta pelatihan.

Pada pernyataan 2 tentang ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 2 memiliki nilai harapan sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Itu menandakan ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai cukup penting sebagai penunjang proses belajar dan tempat tinggal peserta pelatihan, karena peserta pelatihan akan mudah dalam mempelajari setiap materi dan tidak terganggu dengan tidak tersedianya beberapa fasilitas, serta dengan fasilitas asrama yang memadai akan membuat peserta pelatihan merasa nyaman untuk menetap di balai pelatihan karena tersedianya fasilitas sebagai penunjang kebutuhan selama proses pelatihan. Maka dari itu balai pelatihan harus memberikan fasilitas yang lengkap di ruang kelas maupun di asrama.

Pada pernyataan 3 tentang fasilitas diklat tertata dengan rapih, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 3 memiliki nilai harapan sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Yang menandakan fasilitas diklat tertata dengan rapih dinilai cukup penting sebagai penunjang proses belajar dan tempat tinggal peserta pelatihan. Maka dari itu seluruh fasilitas yang terdapat di balai pelatihan harus dijaga kerapihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan supaya dapat menimbulkan kepuasan dari peserta pelatihan.

Pada pernyataan 4 tentang perlengkapan komputer lab dapat berjalan dengan baik, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 4 memiliki nilai harapan sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Yang menandakan perlengkapan

komputer lab dapat berjalan dengan baik dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan.

Pada pernyataan 5 mengenai tempat diklat memiliki peralatan dan teknologi terbaru (fasilitas wifi), dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 5 memiliki nilai harapan sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Itu menandakan tempat diklat memiliki peralatan dan teknologi terbaru (fasilitas wifi) dinilai cukup penting bagi peserta pelatihan. Peserta pelatihan berharap fasilitas wifi yang ada cepat diperbaiki supaya dapat digunakan dengan baik oleh peserta pelatihan. Karena fasilitas tersebut merupakan kebutuhan peserta pelatihan selama proses pelatihan, peserta pelatihan yang ada di balai pelatihan merupakan peserta yang datang dari berbagai kota, maka dari itu terdapat kemungkinan tidak sesuainya jaringan sinyal atau *sim card* yang dimiliki peserta pelatihan dengan jaringan yang ada di balai pelatihan yang dapat menghambat peserta pelatihan dalam memberikan dan mendapatkan informasi dari orang tua maupun kerabat di kota asal, serta menghambat peserta pelatihan dalam mengerjakan tugas yang ada dalam proses pelatihan.

Pada pernyataan 7 mengenai pengajar dan instruktur selalu berpakaian sopan dalam mengajar, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 7 memiliki nilai harapan sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Itu menandakan pengajar dan instruktur selalu berpakaian sopan dalam mengajar dinilai cukup penting bagi peserta pelatihan. Karena jika penampilan pengajar dan instruktur tidak terlihat sopan maka akan menimbulkan contoh yang tidak baik kepada peserta pelatihan.

Pada pernyataan 8 tentang pengurus diklat cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 8 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, karena jika peserta pelatihan memiliki permasalahan dan pengurus diklat tidak sigap dalam

menangani permasalahan tersebut, maka peserta pelatihan tersebut akan tidak nyaman terhadap lingkungan yang terdapat masalah.

Pada pernyataan 9 tentang pengajar melakukan ketepatan waktu dalam proses mengajar, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 9 memiliki nilai harapan sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Itu menandakan pengajar melakukan ketepatan waktu dalam proses mengajar dinilai sangat cukup penting bagi peserta pelatihan, dengan ketepatan waktu dalam mengajar, materi pembelajaran yang diberikanpun akan mencukupi oleh peserta pelatihan, jika pengajar telat untuk datang ke kelas untuk proses belajar maka materi pembelajaran yang diberikan akan kurang dan akan menghambat pengetahuan materi peserta pelatihan. Maka dari itu, untuk pengajar yang ada di balai pelatihan harus ditingkatkan lagi kedisiplinan untuk ketepatan waktu dalam proses belajar.

Pada pernyataan 10 tentang pengurus diklat teliti dalam memberika pelayanan, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 10 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat teliti dalam memberikan pelayanan dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Ketelitian pengurus diklat dalam memberikan pelayanan cukup penting ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan, terlebih dalam melakukan pencatatan dokumen yang ada di balai pelatihan harus ditingkatkan lagi ketelitiannya.

Pada pernyataan 11 tentang pengajar dan instruktur bersikap simpatik terhadap siswa, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 11 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengajar dan instruktur bersikap simpatik terhadap siswa, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, dikarenakan sikap simpatik yang diberikan oleh pengajar dan instruktur akan menimbulkan pendekatan secara langsung kepada peserta pelatihan.

Pada pernyataan 12 tentang pengurus diklat memberikan pelayanan tepat pada waktunya, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 12 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat memberikan pelayanan tepat pada waktunya, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah hal penting yang harus diutamakan, jika pengurus diklat tidak melakukan ketepatan waktu, maka proses pelatihan akan terhambat dan merugikan peserta pelatihan.

Pada pernyataan 13 tentang pengurus diklat dapat diandalkan dalam menangani masalah siswa, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 13 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat dapat diandalkan dalam menangani masalah siswa, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena, jika pengurus diklat tidak dapat diandalkan dalam menangani masalah peserta pelatihan, maka peserta pelatihan akan tidak percaya kepada kemampuan pengurus diklat dan masalah siswa akan tersendat karena pengurus diklat yang tidak dapat diandalkan.

Pada pernyataan 14 tentang pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 14 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Maka dari itu balai pelatihan harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pelatihan pada hal kecil maupun yang besar supaya peserta pelatihan dapat puas dengan kualitas pelayanan di balai pelatihan.

Pada pernyataan 15 tentang pegajar memberikan materi yang mudah dimengerti dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 15 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pegajar memberikan materi yang mudah dimengerti, dinilai cukup penting untuk

ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Maka dari itu untuk para pengajar yang ada di balai pelatihan harus lebih menguasai materi pembelajaran dan melakukan evaluasi dalam mengajar, supaya peserta pelatihan mudah dalam menerima materi pembelajaran yang diberikan.

Pada pernyataan 16 tentang instruktur memberikan arahan yang jelas, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 16 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan instruktur memberikan arahan yang jelas, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena jika arahan dari instruktur tidak jelas, maka akan berdampak pada peserta pelatihan.

Pada pernyataan 17 tentang pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 17 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, karena jika pelayanan yang diberikan memakan waktu lama akan membuat peserta pelatihan menunggu dan peserta pelatihan akan merasa tidak nyaman karena lamanya pengurus diklat dalam memberikan pelayanan.

Pada pernyataan 18 tentang pengurus diklat merespon dengan baik jika siswa membutuhkan pertolongan dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 18 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat merespon dengan baik jika siswa membutuhkan pertolongan, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Maka dari itu balai pelatihan harus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, karena peserta pelatihan yang membutuhkan pertolongan sangat membutuhkan respon yang baik untuk kelancaran proses pelatihan.

Pada pernyataan 19 tentang pengurus diklat menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap siswa dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan

19 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap siswa, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Maka dari itu balai pelatihan harus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut untuk memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan, karena kesabaran dan perhatian terhadap peserta pelatihan merupakan suatu cara untuk menciptakan kepuasan peserta pelatihan.

Pada pernyataan 20 tentang pengurus diklat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 20 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena, dalam memberikan pelayanan, ketepatan informasi penting dilakukan untuk memberikan kepastian kepada pelanggan.

Pada pernyataan 21 tentang pengurus diklat selalu merespon keluhan siswa secara cepat dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 21 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat selalu merespon keluhan siswa secara cepat dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Maka dari itu balai pelatihan harus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Karena respon yang cepat pengurus diklat dalam menangani keluhan peserta pelatihan akan membuat kepuasan terhadap peserta pelatihan.

Pada pernyataan 22 tentang pengajar dan pengurus diklat memiliki sifat sopan santun dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 22 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengajar dan pengurus diklat memiliki sifat sopan santun dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena sifat sopan santun yang dilakukan pengurus diklat akan berimbas kepada sifat dari peserta pelatihan.

Pada pernyataan 23 tentang pengurus diklat menjalin komunikasi yang baik dengan siswa dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 23 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat menjalin komunikasi yang baik dengan siswa dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena komunikasi merupakan hal penting untuk menjalankan proses pelatihan di balai pelatihan, jika komunikasi yang dilakukan tidak baik maka akan timbul permasalahan yang terjadi pada proses pelatihan.

Pada pernyataan 24 tentang pengajar memiliki pengetahuan yang baik dalam mengajar, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 24 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Itu menandakan pengajar memiliki pengetahuan yang baik dalam mengajar dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, karena jika pengajar tidak memiliki pengetahuan yang baik, maka peserta pelatihan akan sulit dalam mencerna materi belajar dan akan berdampak pada kurangnya pengetahuan peserta pelatihan untuk diimplementasikan pada saat bekerja. Maka dari itu, untuk pengajar di balai pelatihan harus meningkatkan lagi pengetahuan tentang materi pembelajaran, agar mudah dicerna oleh peserta pelatihan agar dapat diimplementasikan dengan baik pada saat bekerja.

Pada pernyataan 26 tentang kemampuan pengurus diklat dapat dipercaya, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 26 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan kemampuan pengurus diklat dapat dipercaya dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, karena jika peserta pelatihan tidak mempercayai kemampuan dari pengurus diklat, maka peserta pelatihan akan beranggapan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan balai pelatihan kurang baik dalam melayani peserta pelatihan. Maka dari itu, balai pelatihan harus meningkatkan lagi kemampuan dari pengurus diklat dalam memberikan pelayanan maupun dalam melakukan

pendekatan kepada peserta pelatihan, agar peserta pelatihan dapat mempercayai kemampuan dari pengurus diklat.

Pada pernyataan 27 tentang pengurus diklat terampil dalam melayani siswa, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 27 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat terampil dalam melayani siswa dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena keterampilan pengurus diklat sangat dibutuhkan oleh peserta pelatihan dalam menjalankan proses pelatihan.

Pada pernyataan 28 tentang siswa merasa aman tanpa tekanan dalam proses pelatihan, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 28 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan siswa merasa aman tanpa tekanan dalam proses pelatihan, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, supaya peserta pelatihan tidak banyak memiliki beban pikiran tentang keamanan dan banyaknya tekanan yang dimiliki, agar peserta pelatihan dapat fokus dengan proses pelatihan.

Pada pernyataan 29 tentang pengurus diklat memberi perhatian yang tulus, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 29 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat memberi perhatian yang tulus, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena perhatian yang tulus dari pengurus diklat akan berdampak pada peserta pelatihan dalam menjalankan proses pelatihan.

Pada pernyataan 30 tentang pengurus diklat memberi perhatian kepada siswa yang sedang sakit, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 30 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat memberi perhatian kepada siswa yang sedang sakit, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena peserta pelatihan yang sedang sakit sangat membutuhkan perhatian khusus dari pengurus diklat.

Pada pernyataan 31 tentang pengurus diklat mengerti keinginan siswa, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 31 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat mengerti keinginan siswa, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Dikarenakan banyak keinginan peserta pelatihan yang masih belum tersalurkan oleh pengurus diklat.

Pada pernyataan 32 tentang pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap siswa dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 32 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap siswa, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Maka dari itu balai pelatihan harus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Karena dengan adanya pendekatan kepada peserta pelatihan akan menimbulkan kepercayaan peserta pelatihan terhadap pengurus diklat dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik pada proses pelatihan.

Pada pernyataan 33 tentang pengurus diklat mengutamakan kepentingan siswa, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 33 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat mengutamakan kepentingan siswa, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan, karena kepentingan peserta pelatihan merupakan kebutuhan yang harus diutamakan oleh pengurus diklat untuk kelancaran proses pelatihan siswa di balai pelatihan.

Pada pernyataan 34 tentang pengurus diklat mudah dihubungi oleh siswa, dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa jika pada pernyataan 34 memiliki nilai harapan 3,23 dari skala 1 sampai 5. Hal tersebut menandakan pengurus diklat mudah dihubungi oleh siswa, dinilai cukup penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan. Karena komunikasi merupakan hal penting yang harus dijalin oleh

pengurus diklat dan peserta diklat, kalau pengurus diklat sulit untuk dihubungi siswa maka akan menghambat proses pelatihan.

Rata-rata terendah yaitu pada pernyataan 35 mengenai pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,50. Yang berarti pada pernyataan 35 memiliki nilai harapan sebesar 2,50 dari skala 1 sampai 5. Peserta pelatihan merasa pernyataan pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap peserta pelatihan dinilai tidak penting untuk ditingkatkan, karena peserta pelatihan sudah merasa puas dan variabel pernyataan kualitas pelayanan tersebut.

5.8. Analisis Tingkat Yang Dirasakan

Setelah dilakukan pengolahan data pada tingkat yang dirasakan, didapatkan jumlah total nilai yang dirasakan dari 30 responden. Rata-rata keseluruhan untuk 35 variabel pernyataan yang dirasakan adalah sebesar 3,14. Yang berarti peserta pelatihan merasa dari 35 pernyataan yang sudah dijawab, secara keseluruhan kualitas pelayanan dinilai dari skala 1 sampai 5 sebesar 3,14. Rata-rata nilai tertinggi yang merupakan nilai rata-rata yang sering muncul terdapat pada pernyataan 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31 dan 35 dengan nilai rata-rata sebesar 3,23. Artinya pada pernyataan tersebut memiliki nilai sebesar 3,23 dari skala 1 sampai 5. Yang menandakan bahwa peserta pelatihan cukup puas dengan kualitas pelayanan tersebut.

Rata-rata nilai terendah yaitu pada pernyataan 1 mengenai bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman memiliki nilai rata-rata sebesar 2,61. Artinya peserta pelatihan merasa bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman memiliki tingkat yang dirasakan sebesar 2,61 dari skala 1 sampai 5. Bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman masih memiliki kendala di balai pelatihan, baik itu yang digunakan pengurus diklat maupun peserta pelatihan, maka dari itu tingkat yang dirasakannya tidak maksimal dirasakan oleh peserta pelatihan,

bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman penting untuk ditingkatkan oleh balai pelatihan untuk menciptakan kepuasan peserta pelatihan yang maksimal.

Serta rata-rata nilai terendah pada pernyataan 25 mengenai instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa dengan nilai rata-rata sebesar 2,61. Artinya peserta pelatihan merasa instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa memiliki tingkat yang dirasakan sebesar 2,61 dari skala 1 sampai 5. Instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa masih memiliki kendala di balai pelatihan, maka dari itu tingkat yang dirasakannya tidak maksimal dirasakan oleh peserta pelatihan, instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa penting untuk ditingkatkan oleh balai pelatihan untuk menciptakan kepuasan peserta pelatihan yang maksimal.

5.9. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan *Ranking*

Analisis antara kualitas pelayanan yang dirasakan peserta pelatihan dengan harapan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan adalah Gap 5. Setelah dilakukan pengukuran antara tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan, didapatkan hasil dari seluruh variabel pernyataan. 9 variabel pernyataan bernilai negatif (-) dan 26 variabel pernyataan bernilai positif (+) berdasarkan hasil nilai negatif yang didapat, berarti banyak kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara apa yang diharapkan peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa 9 kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan belum memenuhi harapan peserta pelatihan.

Berikut merupakan gambar mengenai kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan. Gambar tersebut menunjukkan posisi jarak kesenjangan antara tingkat yang dirasakan dan tingkat harapan. Gambar plot data tingkat kesenjangan dapat dilihat di gambar 5.1.

Pernyataan	Nilai rata-rata yang dirasakan	Nilai rata-rata harapan	Tingkat kesenjangan	Plot nilai yang dirasakan dan harapan						
				1	2	3	4	5		
P1	2,16	3,23	-1,07			▲	■			
P25	2,16	2,49	-0,33			▲	■			
P17	2,94	3,23	-0,29			▲	■			
P20	2,94	3,23	-0,29			▲	■			
P32	2,94	3,23	-0,29			▲	■			
P33	2,94	3,23	-0,29			▲	■			
P34	2,94	3,23	-0,29			▲	■			
P13	3,11	3,23	-0,12			▲	■			
P14	3,11	3,23	-0,12			▲	■			
P2	3,23	3,23	0,00				■			
P3	3,23	3,23	0,00				■			
P4	3,23	3,23	0,00				■			
P5	3,23	3,23	0,00				■			
P6	3,11	3,11	0,00				■			
P7	3,23	3,23	0,00				■			
P8	3,23	3,23	0,00				■			
P9	3,23	3,23	0,00				■			
P10	3,23	3,23	0,00				■			
P11	3,23	3,23	0,00				■			
P12	3,23	3,23	0,00				■			
P15	3,23	3,23	0,00				■			
P16	3,23	3,23	0,00				■			
P18	3,23	3,23	0,00				■			
P19	3,23	3,23	0,00				■			
P21	3,23	3,23	0,00				■			
P22	3,23	3,23	0,00				■			
P23	3,23	3,23	0,00				■			
P24	3,23	3,23	0,00				■			
P26	3,23	3,23	0,00				■			
P27	3,23	3,23	0,00				■			
P28	3,23	3,23	0,00				■			
P29	3,23	3,23	0,00				■			
P30	3,23	3,23	0,00				■			
P31	3,23	3,23	0,00				■			
P35	3,23	2,50	0,73			▲	■			
Rata-rata keseluruhan	3.14	3.19	-0.05			▲	■			

Gambar 5.1. Plot Data Tingkat Kesenjangan

Keterangan:

- ▲ : Yang dirasakan
 ■ : Harapan
 — : Kesenjangan

Pada gambar 5.1. terlihat bahwa 9 variabel pernyataan yang bersimbol plot hijau yaitu tingkat harapan berada berdebelah kanan dan memiliki jarak dari plot merah yaitu yang dirasakan. Yang berarti bahwa kualitas pelayanan di balai pelatihan masih belum sesuai atau belum memenuhi harapan peserta pelatihan sehingga plot merah memiliki jarak dengan plot hijau. Semakin jauh jarak plot merah terhadap plot hijau maka semakin tinggi tingkat kesenjangan atau ketidakpenuhan antara harapan dan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan.

26 variabel pernyataan tidak memiliki kesenjangan, dikarenakan tingkat harapan dan yang dirasakan memiliki nilai yang sama maka dari itu peserta pelatihan puas dengan pelayanan tersebut. Pada variabel pernyataan akhir yang terdapat pada gambar plot data, posisi plot merah berada disebelah kanan dari plot hijau yang menandakan peserta pelatihan puas dengan kualitas pelayanan balai pelatihan, karena pemenuhan akan keinginan atau harapan peserta pelatihan telah terpenuhi.

Ranking teratas terdapat pada pernyataan 1 mengenai bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman dengan kesenjangan -1,07. Yang berarti kualitas pelayanan mengenai bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman masih belum sesuai dan belum memenuhi harapan dari peserta pelatihan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesenjangan antara nilai harapan dan yang dirasakan yang bernilai negatif sehingga peserta pelatihan belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan balai pelatihan. Peserta pelatihan berharap bangunan kelas dan asrama yang ada di balai pelatihan lebih ditingkatkan lagi kebersihan dan kenyamanannya supaya dapat digunakan dengan baik oleh peserta pelatihan. Karena fasilitas tersebut merupakan kebutuhan peserta pelatihan selama proses pelatihan.

Ranking terendah didapat pada pernyataan 35 tentang pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan dengan nilai kesenjangan 0,73, pada pernyataan 35 ini peserta pelatihan merasa puas dengan pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan karena telah sesuai dengan apa yang diharapkan peserta pelatihan.

5.10. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, berikut merupakan analisis tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan dimensi *service quality*:

1. *Tangibles*

Pada dimensi *tangibles* kesenjangan terbesar terdapat pada pernyataan 1 mengenai bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman dengan tingkat kesenjangan -1,07. Yang berarti kualitas pelayanan mengenai bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman masih belum sesuai dan belum memenuhi harapan dari peserta pelatihan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesenjangan antara nilai harapan dan yang dirasakan yang bernilai negatif sehingga peserta pelatihan belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan balai pelatihan. Peserta pelatihan berharap bangunan kelas dan asrama yang ada di balai pelatihan lebih ditingkatkan lagi kebersihannya dan kenyamanannya supaya dapat digunakan dengan baik oleh peserta pelatihan. Karena fasilitas tersebut merupakan kebutuhan peserta pelatihan selama proses pelatihan.

Kesenjangan terendah dari dimensi *tangibles* terdapat pada pernyataan 2 tentang ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai, pernyataan 3 mengenai fasilitas diklat tertata dengan rapih, pernyataan 4 mengenai perlengkapan komputer lab dapat berjalan dengan baik, pernyataan 5 mengenai tempat diklat memiliki peralatan dan teknologi terbaru (fasilitas wifi), pernyataan 6 mengenai penampilan pengajar dan instruktur rapih dan bersih dan pernyataan 7 mengenai pengajar dan instruktur selalu berpakaian sopan saat mengajar dengan nilai kesenjangan 0,00. Pada pernyataan tersebut tidak terdapat kesenjangan karena yang dirasakan dari kualitas pelayanan telah sesuai dengan apa yang diharapkan peserta pelatihan.

2. *Reliability*

Berdasarkan dimensi *reliability*, kesenjangan terbesar pada segi keandalan yaitu pada pernyataan 13 mengenai pengurus diklat dapat diandalkan dalam menangani masalah siswa dan pada pernyataan 14 mengenai pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dengan skor -0,12. Yang menandakan keandalan balai pelatihan dalam memberikan kualitas pelayanan mengenai pengurus diklat dapat diandalkan dalam menangani masalah siswa dan

pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan peserta pelatihan. Hal ini terlihat dari nilai selisih antara harapan dan yang dirasakan yang bernilai negatif sehingga peserta pelatihan belum merasa puas.

Kesenjangan terendah pada dimensi *reliability* terdapat pada pernyataan 8 mengenai pengurus diklat cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa, pernyataan 9 mengenai pengajar melakukan ketepatan waktu dalam proses mengajar, pernyataan 10 mengenai pengurus diklat teliti dalam memberikan pelayanan, pernyataan 11 mengenai pengajar dan insruktur bersikap simpatik terhadap siswa dan pernyataan 12 tentang pengurus diklat memberikan pelayanan tepat pada waktunya dengan tidak adanya kesenjangan (0,00). Pernyataan tersebut tidak memiliki kesenjangan atas harapan dan yang dirasakan dari kualitas pelayanan dan memiliki rentang terkecil pada dimensi *reliability*. Yang berarti pelayanan yang dilakukan oleh balai pelatihan sudah sesuai dengan yang diharapkan peserta pelatihan.

3. *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness*, kesenjangan terbesar terdapat pada pernyataan 17 mengenai pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat dan pernyataan 20 mengenai pengurus diklat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat dengan tingkat kesenjangan -0,29. Yang berarti peserta pelatihan merasa daya tanggap balai pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat dan pengurus diklat memberikan informasi informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat belum sesuai harapan dan bernilai negatif. Peserta pelatihan mengharapakan bahwa pengurus diklat untuk dapat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat. Karena dalam memberikan pelayanan, ketepatan informasi penting dilakukan untuk memberikan kepastian kepada pelanggan. Maka dari itu dalam pengurus diklat harus lebih teliti dan akurat dalam memberikan informasi kepada peserta pelatihan.

Kesenjangan terendah terdapat pada pernyataan 15 mengenai pengajar memberikan materi yang mudah dimengerti, pernyataan 16 tentang instruktur memberikan arahan yang jelas, pernyataan 18 mengenai pengurus diklat merespon dengan baik jika siswa membutuhkan pertolongan, pernyataan 19 mengenai pengurus diklat menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap siswa dan pada pernyataan 21 mengenai pengurus diklat selalu merespon keluhan siswa dengan cepat dengan tingkat kesenjangan sebesar 0,00 pada pernyataan ini peserta pelatihan sudah merasakan kesesuaian dari yang dirasakan dengan apa yang diharapkan peserta pelatihan dengan tidak adanya kesenjangan.

4. *Assurance*

Berdasarkan dimensi *assurance*, kesenjangan terbesar pada segi kepastian yaitu pada pernyataan 25 mengenai instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa dengan nilai kesenjangan -0,33. Yang berarti kepastian balai pelatihan dalam memberikan pelayanan mengenai rasa aman tanpa tekanan yang dialami siswa pada proses pelatihan masih belum sesuai dan belum memenuhi dengan apa yang diharapkan peserta pelatihan. Hal ini terlihat dari nilai selisih antara harapan dan yang dirasakan yang bernilai negatif sehingga peserta pelatihan belum merasa puas. Hal tersebut menandakan instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa dinilai penting untuk ditingkatkan bagi peserta pelatihan.

Kesenjangan terendah terdapat pada pernyataan 22 mengenai pengajar dan pengurus diklat memiliki sifat sopan santun, pernyataan 23 mengenai pengurus diklat menjalin komunikasi yang baik dengan siswa, pernyataan 24 mengenai pengajar memiliki pengetahuan yang baik dalam mengajar, pernyataan 26 tentang kemampuan pengurus diklat dapat dipercaya, pernyataan 27 mengenai pengurus diklat terampil dalam melayani siswa dan pernyataan 28 mengenai siswa merasa aman tanpa tekanan dalam proses pelatihan dengan tidak adanya kesenjangan (0,00). Pada pernyataan tersebut apa yang dirasakan peserta pelatihan telah sesuai dengan apa yang diharapkan peserta pelatihan dengan tidak adanya kesenjangan.

5. *Empathy*

Berdasarkan dimensi *empathy*, kesenjangan terbesar pada segi empati yaitu pada pernyataan 32 mengenai pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap siswa, pernyataan 33 mengenai pengurus diklat mengutamakan kepentingan siswa dan pernyataan 34 mengenai pengurus diklat mudah dihubungi oleh siswa dengan nilai kesenjangan -0,29. Yang berarti empati balai pelatihan dalam memberikan pelayanan pengurus diklat mengutamakan kepentingan siswa masih belum sesuai dan belum memenuhi dengan apa yang diharapkan peserta pelatihan. Hal ini terlihat dari nilai selisih antara harapan dan yang dirasakan yang bernilai negatif sehingga peserta pelatihan belum merasa puas.

Kesenjangan terendah terdapat pada pernyataan 35 tentang pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan, pernyataan tersebut memiliki tingkat kesenjangan 0,73. Tingkat kesesuaian atas apa yang diinginkan peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan di balai pelatihan memiliki nilai positif. Yang berarti pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan, telah membuat peserta pelatihan puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan yang dilakukan balai pelatihan sudah sesuai harapan dari peserta pelatihan.