



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada PT Forescitra Sejahtera di Depok

Rahmah Nur Azizah¹, Vina Islami², Ulfa Rahma Dhini³

Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2,3}

Jl. Kramat Raya No 98 RT 2 RW 9 Kwitang Kec senen Kota Jakarta Pusat 10450

*Email rahmahna20@gmail.com¹, vina.vii@bsi.ac.id², ulfa.Ufd@bsi.ac.id³

Diterima: 01-07-2026 | Disetujui: 07-07-2026 | Diterbitkan: 09-07-2026

ABSTRACT

The increasingly intense competition among training institutions encourages every organizer to pay attention to the factors that influence participants' satisfaction. This research is based on the importance of service quality and program quality as key factors in creating participants' satisfaction at PT Forescitra Sejahtera in Depok. The purpose of this study is to determine the effect of service quality and program quality, both partially and simultaneously, on the training participants' satisfaction at PT Forescitra Sejahtera in Depok. This study employs a quantitative approach with an associative research design. The population itself consisted of all public training participants during the period of January to March 2026. Sampling was conducted using a saturated sampling technique (total sampling), resulting in all 102 respondents being used as the sample. Data were collected through a likert scale questionnaire (1–5), observation, and literature study. Data analysis techniques included Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, t-Test, F-Test, and Coefficient of Determination using SPSS version 27. The results show that service quality has a positive and significant effect on participant satisfaction with a partial contribution of 65.42% ($t\text{-count } 12.657 > t\text{-table } 1.984$; sig. 0.000). Program quality also has a positive and significant effect with a partial contribution of 7.20% ($t\text{-count } 2.204 > t\text{-table } 1.984$; sig. 0.030). Simultaneously, both variables significantly influence participant satisfaction with an $F\text{-count}$ of 131.459 and an Adjusted R Square of 72.1%.

Keywords: service quality, program quality, training participant satisfaction, quantitative methods

ABSTRAK

Persaingan antar lembaga pelatihan yang semakin ketat mendorong setiap penyelenggara untuk memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas program sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan peserta pelatihan pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas program, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan peserta pelatihan *public training* pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis pendekatan statistik. Populasi penelitian adalah seluruh peserta *public training* pada periode Januari hingga Maret 2026. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling* jenuh (*total sampling*) sehingga seluruh 102 responden digunakan sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5, observasi, dan studi literatur. Analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dengan kontribusi parsial sebesar 65,42% (t hitung 12,657 > t tabel 1,984; sig. 0,000). Kualitas program juga berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi parsial 7,20% (t hitung 2,204 > t tabel 1,984; sig. 0,030). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dengan nilai F hitung 131,459 dan Adjusted R Square sebesar 72,1%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas program, kepuasan peserta, metode kuantitatif.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Nur Azizah, R., Islami, V. ., & Dhini, U. R. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 1889-1901. <https://doi.org/10.63822/h4n2e952>

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi dan globalisasi yang semakin pesat, persaingan di dunia bisnis dan dunia kerja semakin ketat. Perusahaan dituntut memiliki sumber daya manusia yang kompeten, mudah beradaptasi, dan mampu mengikuti perkembangan zaman. Pelatihan merupakan salah satu sarana penting bagi perusahaan dan individu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kualifikasi kerja. Lembaga pelatihan memegang peran kunci dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif.

Meningkatnya kebutuhan pelatihan mendorong pertumbuhan jumlah lembaga pelatihan, yang menciptakan persaingan ketat dalam menarik minat peserta. Program pelatihan dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi individu dalam bidang tertentu menurut Serlin Yana Harefa et al (2024). Lembaga pelatihan tidak hanya dituntut menawarkan program berkualitas, tetapi juga harus memberikan pengalaman yang baik bagi peserta agar tingkat kepuasan meningkat.

Kepuasan peserta pelatihan merupakan hasil perbandingan antara harapan peserta sebelum dan persepsi mereka setelah mengikuti pelatihan. Jika layanan dan program yang ditawarkan memenuhi atau melampaui harapan, kepuasan peserta akan meningkat, sebaliknya akan timbul ketidakpuasan berdasarkan Maulidya & Makmur (2024). Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan, yaitu seberapa baik lembaga pelatihan memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Selain itu, kualitas program mencakup relevansi materi, kompetensi trainer, dan kesesuaian program dengan kebutuhan dunia kerja.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas program dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, baik secara parsial maupun simultan menurut Salim et al (2021). Namun, masih terdapat tiga research gap. Pertama, penelitian sebelumnya memasukkan variabel tambahan seperti biaya dan citra merek sehingga belum secara mendalam mengkaji kedua variabel utama. Kedua, perbedaan objek penelitian membuat hasil tidak dapat digeneralisasikan langsung. Ketiga, kajian khusus pada PT Forestcitra Sejahtera masih terbatas.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kualitas program (X2) terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok, baik secara parsial maupun simultan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran keunggulan suatu layanan yang dikelola secara konsisten untuk memberikan kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan berdasarkan Nasution dalam Gusti et al., (2022). Dalam konteks pelatihan, kualitas pelayanan mencakup kemampuan penyelenggara dalam menyediakan fasilitas, informasi, serta respons terhadap kebutuhan peserta.

Berdasarkan Kotler dalam Djubaidillah et al (2025), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang menjadi acuan pengukuran, yaitu: (1) Bukti Fisik (Tangible) berkaitan dengan fasilitas, sarana prasarana, dan kualitas konsumsi; (2) Keandalan (Reliability) berkaitan dengan ketepatan waktu pelaksanaan pelatihan; (3) Ketanggapan (Responsiveness) yaitu kesiapan panitia menangani kelas; (4) Kepastian (Assurance) yaitu kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi pelatihan; dan (5) Empati

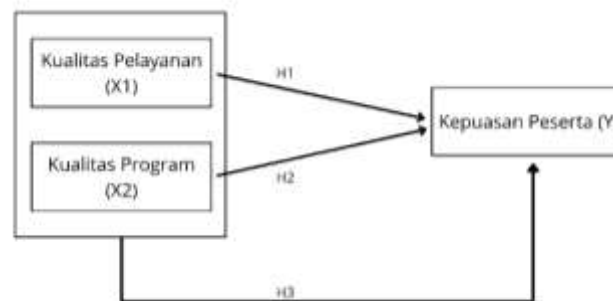
(Empathy) yaitu pemahaman panitia terhadap kebutuhan peserta.

2. Kualitas Program

Kualitas program pelatihan merupakan tingkat keberhasilan suatu program dalam memberikan manfaat bagi peserta melalui materi dan proses pembelajaran yang efektif. Menurut Mangkunegara dalam Efendi & Pradiani (2023), kualitas program pelatihan ditentukan oleh lima aspek: (1) Instruktur berkaitan dengan kemampuan presentasi, penguasaan materi, dan interaksi dengan peserta; (2) Peserta berdasarkan keterlibatan aktif dalam proses pembelajaran; (3) Materi yaitu kepadatan dan kesesuaian dengan tujuan peserta; (4) Metode yaitu kemudahan pemahaman materi; dan (5) Tujuan yaitu kecukupan waktu dan kesesuaian materi dengan tujuan peserta.

3. Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta adalah evaluasi individu terhadap produk atau layanan berdasarkan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya berdasarkan Oliver dalam Maulidya & Makmur (2024). Kotler dan Keller dalam Hidayati & Kusumawardhani (2023) mengemukakan tiga dimensi pengukuran kepuasan, yaitu: (1) Kesesuaian harapan berdasarkan sejauh mana pelatihan mampu memenuhi ekspektasi peserta; (2) Niat mengikuti kembali berdasarkan kesediaan peserta untuk mengikuti pelatihan di masa mendatang; dan (3) Kesediaan merekomendasikan berdasarkan keinginan peserta merekomendasikan pelatihan kepada pihak lain.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Penulis, 2026

4. Hipotesis Penelitian

Ha1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan public training pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok.

Ha2: Kualitas program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan public training pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok.

Ha3: Kualitas pelayanan dan kualitas program secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan public training pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan statistik. Desain penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok

(Nur Azizah, et al.)

yang digunakan adalah desain survei dengan instrumen kuesioner berskala Likert 1-5. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan filsafat positivisme untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi penelitian adalah seluruh peserta pelatihan public training di PT Forestcitra Sejahtera pada periode Januari hingga Maret 2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (total sampling) sehingga seluruh populasi sebanyak 102 responden menjadi sampel penelitian.

1. Variabel Penelitian

Variabel bebas meliputi kualitas pelayanan (X1) yang diukur dengan lima indikator: sarana-prasarana, ketepatan waktu, kesigapan panitia, kejelasan informasi, dan pemahaman panitia, mengacu pada dimensi *SERVQUAL* Kotler dalam Djubaidillah et al. (2025). Kualitas program (X2) diukur melalui delapan indikator mencakup lima komponen Mangkunegara: instruktur, peserta, materi, metode, dan tujuan pelatihan (Efendi & Pradiani, 2023). Variabel terikat adalah kepuasan peserta (Y) yang diukur melalui empat indikator: kepuasan keseluruhan, kesesuaian harapan, niat mengikuti kembali, dan kesediaan merekomendasikan (Kotler & Keller dalam Hidayati & Kusumawardhani, 2023).

2. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan SPSS versi 27 melalui tahapan: (1) uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment, (2) uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha, (3) uji asumsi klasik meliputi uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas (nilai Tolerance dan VIF), serta uji heteroskedastisitas Glejser, (4) analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, (5) uji t dan uji F untuk pengujian hipotesis, serta (6) koefisien determinasi (Adjusted R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
	Frequency	Percent
Laki-laki	77	75,5
Perempuan	25	24,5
Total	102	100,0

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1, dari 102 responden, sebanyak 77 orang (75,5%) berjenis kelamin laki-laki dan 25 orang (24,5%) perempuan. Dominasi peserta laki-laki dapat dipahami mengingat program pelatihan Halal, ISPO, dan Lingkungan umumnya berkaitan dengan bidang perkebunan dan pengelolaan lingkungan hidup yang secara demografis lebih banyak digeluti tenaga kerja laki-laki.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia		
	Frequency	Percent
>50	2	2,0
21-30	17	16,7
31-40	63	61,8
41-50	20	19,6
Total	102	100,0

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas peserta berada pada rentang usia 31–40 tahun (63 orang; 61,8%), mencerminkan bahwa program public training PT Forestcitra Sejahtera lebih diminati kalangan profesional usia produktif yang sedang mengembangkan kompetensi dan kualifikasi kerja mereka.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Pelatihan

Jenis Pelatihan		
	Frequency	Percent
Lingkungan	36	35,3
Halal	34	33,3
ISPO	32	31,4
Total	102	100,0

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1c, distribusi responden berdasarkan jenis pelatihan relatif merata antara ketiga program: Lingkungan (36 orang; 35,3%), Halal (34 orang; 33,3%), dan ISPO (32 orang; 31,4%). Distribusi yang merata ini menunjukkan hasil penelitian representatif untuk ketiga jenis program pelatihan PT Forestcitra Sejahtera.

2. Statistik Deskriptif Variabel

Tabel 4 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Min	Maks	Mean	Std. Dev.
Kualitas Pelayanan (X1)	18	25	21,93	1,936
Kualitas Program (X2)	27	40	34,92	2,706
Kepuasan Peserta (Y)	14	20	17,52	1,663

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Nilai *mean* Kualitas Pelayanan sebesar 21,93 mendekati nilai maksimum 25 dengan standar deviasi kecil (1,936), mengindikasikan penilaian yang baik dan homogen dari responden. Mean Kualitas Program sebesar 34,92 dengan standar deviasi 2,706 menunjukkan variasi penilaian sedang. Mean Kepuasan Peserta sebesar 17,52 mendekati nilai maksimum 20, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan konsisten.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Item pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
X1.1	0,708	0,195	Valid
X1.2	0,650	0,195	Valid
X1.3	0,696	0,195	Valid
X1.4	0,405	0,195	Valid
X1.5	0,708	0,195	Valid
X2.1	0,484	0,195	Valid
X2.2	0,392	0,195	Valid
X2.3	0,618	0,195	Valid
X2.4	0,530	0,195	Valid
X2.5	0,456	0,195	Valid
X2.6	0,571	0,195	Valid
X2.7	0,625	0,195	Valid
X2.8	0,670	0,195	Valid
Y1.1	0,666	0,195	Valid
Y1.2	0,831	0,195	Valid
Y1.3	0,540	0,195	Valid
Y1.4	0,831	0,195	Valid

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Uji validitas menggunakan $r \text{ tabel} = 0,195$ ($df = 100$, $\alpha = 5\%$). Seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai $r \text{ hitung}$ lebih besar dari $r \text{ tabel}$: X1 berkisar 0,405–0,708; X2 berkisar 0,392–0,670; dan Y berkisar 0,540–0,831.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,633	Reliabel
Kualitas Program (X2)	0,664	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,675	Reliabel

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan data yang dihasilkan konsisten untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut berdasarkan Ghozali (2023).

4. Uji Asumsi Klasik

Tabel 7 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.86998712
Most Extreme Differences	Absolute		.058
	Positive		.040
	Negative		-.058
Test Statistic			.058
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.540
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.528
		Upper Bound	.553

Sumber: Diolah peneliti,2026

Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05, sehingga data residual berdistribusi normal.

Tabel 8 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.014	1.229		.012	.991		
	Kualitas Pelayanan	.666	.053	.775	12.657	.000	.737	1.357
	Kualitas Program	.083	.038	.135	2.204	.030	.737	1.357
a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta								

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Diolah peneliti,2026

Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance 0,737 > 0,10 dan VIF 1,357 < 10 untuk kedua

variabel, artinya tidak terjadi multikolinearitas.

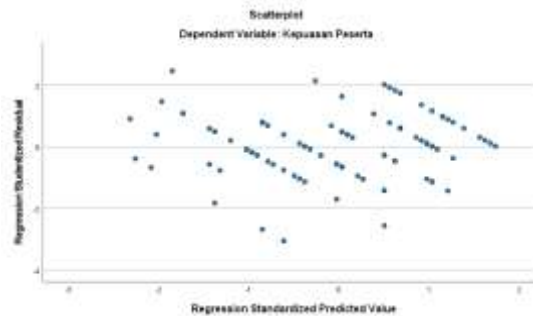
Tabel 9 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,23E-14	1,229		,000	1,000		
	Kualitas Pelayanan	,000	,053	,000	,000	1,000	,737	1,357
	Kualitas Program	,000	,038	,000	,000	1,000	,737	1,357

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Diolah peneliti,2026

Uji heteroskedastisitas Glejser menghasilkan nilai signifikansi $1,000 > 0,05$, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Seluruh asumsi klasik terpenuhi sehingga model regresi layak digunakan.



Sumber: Diolah peneliti,2026

Tidak terdapat pola yang sistematis. Hasil grafik scatterplot ini memperkuat hasil Uji Glejser yang memperlihatkan signifikansi kedua variabel yaitu $1,000 > 0,05$, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi kajian ini dan model bisa digunakan pada analisis lanjutan.

5. Pengujian Hipotesis

Tabel 10 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,014	1,229		0,012	0,991
	Kualitas Pelayanan	0,666	0,053	0,775	12,657	0,000
	Kualitas Program	0,083	0,038	0,135	2,204	0,030

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 3, nilai t hitung Kualitas Pelayanan ($12,657 > t$ tabel ($1,984$)) dengan Sig. $0,000$

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada PT Forescitra Sejahtera di Depok
(Nur Azizah, et al.)

$< 0,05$, sehingga H1 diterima: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai t hitung Kualitas Program (2,204) $> t$ tabel (1,984) dengan Sig. 0,030 $< 0,05$, sehingga H2 diterima: kualitas program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Tabel 11 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203,016	2	101,508	131,459	.000 ^b
	Residual	76,445	99	0.772		
	Total	279,461	101			
a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Program, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Nilai F hitung (131,459) $> F$ tabel (3,09) dengan Sig. 0,000 $< 0,05$, sehingga H3 diterima: kualitas pelayanan dan kualitas program secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Tabel 12 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	0,726	0,721	0,879
a. Predictors: (Constant), Kualitas Program, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta				

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,721 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas program secara bersama-sama mampu menjelaskan 72,1% variasi kepuasan peserta, sedangkan 27,9% sisanya dipengaruhi variabel lain di luar model, seperti harga pelatihan, reputasi lembaga, dan lokasi.

Tabel 13 Uji Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,014	1,229		0,012	0,991
	Kualitas Pelayanan	0,666	0,053	0,775	12,657	0,000
	Kualitas Program	0,083	0,038	0,135	2,204	0,030
a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta						

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada PT Forescitra Sejahtera di Depok
(Nur Azizah, et al.)

$$Y = 0,014 + 0,666 X_1 + 0,083 X_2 + e$$

Koefisien regresi X1 sebesar 0,666 (positif) menunjukkan setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan peserta sebesar 0,666 satuan. Koefisien X2 sebesar 0,083 (positif) menunjukkan setiap peningkatan satu satuan kualitas program meningkatkan kepuasan peserta sebesar 0,083 satuan.

6. Pembahasan

Kualitas pelayanan terbukti sebagai faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan peserta pelatihan public training pada PT Forestcitra Sejahtera, dengan kontribusi parsial 65,42%. Temuan ini konsisten dengan Maulidya dan Makmur (2024) yang membuktikan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (R Square 39,5%), serta Rahmania et al. (2022) dengan kontribusi 63,1%. Secara teoritis, hasil ini mendukung pandangan Parasuraman et al. bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu utama kepuasan pelanggan Chandra et al (2020). Dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang terpenuhi baik menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan bagi peserta.

Kualitas program juga berpengaruh signifikan dengan kontribusi parsial 7,20%. Temuan ini sejalan dengan Salim et al. (2021) dan Djubaidillah et al. (2025) yang menemukan pengaruh positif signifikan kualitas instruktur dan program terhadap kepuasan peserta. Perbedaan dengan Efendi dan Pradiani (2023) yang menemukan kualitas program tidak berpengaruh kemungkinan disebabkan perbedaan konteks organisasi dan karakteristik responden.

Secara simultan, nilai R Square sebesar 0,726 menunjukkan kualitas pelayanan dan kualitas program merupakan dua faktor yang saling melengkapi dan bersinergi dalam membentuk kepuasan peserta. Hal ini sejalan dengan Salim et al. (2021) dan mendukung teori Kotler dan Keller bahwa kepuasan merupakan fungsi dari sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi oleh kinerja jasa yang diterima Jumawan & Prasetyo (2024).

7. Implementasi Penelitian

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi langsung bagi PT Forestcitra Sejahtera dalam tiga aspek strategis. Pertama, mengingat kualitas pelayanan merupakan variabel paling dominan dengan kontribusi parsial 65,42%, perusahaan perlu menjadikan peningkatan standar pelayanan sebagai prioritas utama. Upaya konkret meliputi pelaksanaan pelatihan service excellence bagi seluruh staf secara berkala, peningkatan ketepatan waktu pelaksanaan pelatihan, serta penyempurnaan sistem informasi kepada peserta agar lebih jelas dan mudah diakses. Kedua, meskipun kontribusi kualitas program (7,20%) lebih kecil, variabel ini tetap signifikan dan perlu mendapat perhatian, terutama melalui pembaruan kurikulum yang mengikuti perkembangan regulasi terbaru di bidang Halal, ISPO, dan Lingkungan, serta peningkatan kompetensi dan metode pengajaran instruktur. Ketiga, kualitas pelayanan dan kualitas program harus ditingkatkan secara bersinergi dan berkesinambungan, karena keduanya saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pelatihan yang memuaskan bagi peserta.

8. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada PT Forestcitra Sejahtera di Depok
(Nur Azizah, et al.)

hasil dan menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya:

- 1) Keterbatasan Variabel. Penelitian ini hanya mengkaji dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas program. Masih terdapat 27,4% variasi kepuasan peserta yang dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, seperti harga pelatihan, reputasi lembaga, kompetensi instruktur, lokasi, dan faktor psikografis peserta. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel agar gambaran yang diperoleh lebih komprehensif.
- 2) Keterbatasan Generalisasi. Penelitian ini hanya dilakukan pada peserta public training PT Forestcitra Sejahtera di Depok selama periode Januari–Maret 2026, sehingga hasil penelitian tidak dapat secara langsung digeneralisasikan ke seluruh lembaga pelatihan. Setiap lembaga memiliki karakteristik sistem pelayanan, jenis program, dan profil peserta yang berbeda-beda.
- 3) Keterbatasan Metode Pengumpulan Data. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner evaluasi pelatihan yang diisi langsung oleh peserta, sehingga terdapat kemungkinan bias respons (response bias) akibat perbedaan persepsi, tingkat pemahaman terhadap pernyataan, atau kecenderungan memberikan jawaban yang dianggap “baik” (social desirability bias). Pendekatan wawancara mendalam atau observasi partisipatif dapat dipertimbangkan untuk melengkapi data kuantitatif pada penelitian mendatang.
- 4) Keterbatasan Periode Penelitian. Pengambilan data yang dilakukan dalam satu periode (Januari–Maret 2026) belum dapat menggambarkan perubahan tingkat kepuasan peserta dari waktu ke waktu. Penelitian longitudinal diperlukan untuk memperoleh gambaran tren kepuasan yang lebih dinamis dan representatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, disimpulkan: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta dengan kontribusi parsial 65,42% (t hitung 12,657 > t tabel 1,984; Sig. 0,000), H_1 diterima. (2) Kualitas Program berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta dengan kontribusi parsial 7,20% (t hitung 2,204 > t tabel 1,984; Sig. 0,030), H_2 diterima. (3) Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta dengan kemampuan menjelaskan variasi kepuasan sebesar 72,1% (F hitung 131,459 > F tabel 3,09; Sig. 0,000), H_3 diterima.

PT Forestcitra Sejahtera disarankan meningkatkan standar pelayanan, khususnya ketanggapan staf dan kenyamanan fasilitas, serta memperbarui kurikulum pelatihan Halal, ISPO, dan Lingkungan secara berkala. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti harga, kompetensi instruktur, dan citra lembaga, serta memperluas populasi ke lembaga pelatihan sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, R., & Supriyanto. (2026). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(1), 45–58.
- Caniago, A. (2022). Analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 112–125.

- Chandra, T., Hafni, R., Chairy, C., & Octavia, A. (2020). The influence of service quality, university image, and student satisfaction on student loyalty. *International Journal of Educational Management*, 34(8), 1368–1385. <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2019-0269>
- Dekanawati, V., Setiyantara, Y., & Astriawati, N. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan diklat kepebeanaan terhadap kepuasan peserta pelatihan. *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan*, 8(1), 22–35.
- Djubaidillah, M. F., Santoso, B., & Wahyuni, S. (2025). Analisis pengaruh kualitas layanan, kualitas fasilitas pembelajaran, dan kualitas instruktur terhadap kepuasan peserta di lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 12(1), 78–92.
- Efendi, R., & Pradiani, T. (2023). Pengaruh kualitas program, layanan, biaya, dan citra merek terhadap kepuasan peserta pelatihan pada PT Trampil Sistem Manajemen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 88–102.
- Ghozali, I. (2023). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jumawan, J., & Prasetyo, A. (2024). Teori kepuasan pelanggan dalam perspektif manajemen pemasaran jasa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(1), 30–42.
- Lestiyanto, B., & Hastanto, H. (2026). Pengaruh kualitas layanan pelatihan jarak jauh terhadap kepuasan peserta (Studi pada Balai Diklat Keuangan Cimahi). *Jurnal Keuangan dan Pelatihan*, 5(1), 15–28.
- Maulidya, R., & Makmur, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada PT. Sultra Perdana Mobil Utama). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(2), 55–67.
- Rahmania, D., Hidayat, R., & Nurhayati, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 7(1), 44–58.
- Salim, A., Rosyida, F., & Amrullah. (2021). Pengaruh kualitas program, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan peserta pelatihan pada Lembaga Pelatihan Salim Excellence Center (SEC). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 34–48.
- Serlin Yana Harefa, T., Lubis, R., & Nainggolan, P. (2024). Program pelatihan sebagai strategi peningkatan kompetensi tenaga kerja. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 18(2), 112–126.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi 3). Alfabeta.