

**Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Penguasaan Peserta Kursus Komputer**
(Studi di Lembaga Sekolah Dasar Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang
Jombang)

A B S T R A K

Oleh :
Sulton Taufiq

Dosen Pembimbing :
Dr. Siti Zuhroh, M.Si.

Peningkatan penguasaan peserta kursus komputer di sekolah dasar dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga Kursus Dharma Bangsa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kelima dimensi kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga kursus Dharma Bangsa terhadap penguasaan peserta kursus.

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan *eksplanasi*. Variabel Independen adalah kelima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), sedangkan untuk dependennya adalah Penguasaan Peserta Kursus (Y). Populasinya adalah Peserta Kursus Komputer Dharma Bangsa dengan sampel 80 siswa. Analisis data menggunakan Uji *Regresi Logistik Binery*.

Hasil penelitian dari kelima variabel didapatkan bahwa terdapat variabel yang signifikan dan tidak. Untuk yang signifikan adalah variabel Bukti fisik, Daya Tanggap dan Empati. Adapun yang tidak signifikan adalah Keandalan dan Jaminan. Sedangkan untuk nilai signifikansi didapatkan Bukti Fisik (X1) dengan nilai 0,028 dan Daya Tanggap (X3) dengan nilai 0,050. Artinya ada pengaruh secara *parsial* dari Bukti Fisik dan Daya Tanggap terhadap Penguasaan Peserta Kursus.

Kata Kunci : Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5), Penguasaan Peserta Kursus.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Penguasaan Peserta Kursus Komputer**
(Studi di Lembaga Sekolah Dasar Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang)

A B S T R A K

Oleh :
Sulton Taufiq

Dosen Pembimbing :
Dr. Siti Zuhroh, M.Si.

Increasing the mastery of computer course participants in primary schools can be improved by improving the quality of services provided by the Dharma Bangsa Course. The purpose of this study is to know and analyze the influence of the five dimensions of service quality provided by the nation's dharma course institutions towards mastery of course participants.

The design of this study is a causal study with an explanatory approach. Independent variables are the five dimensions of service quality, namely physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5), while the dependent is Mastery of Course Participants (Y). The population is Participants in the Dharma Bangsa Computer Course with a sample of 80 students. Data analysis using Binary Logistic Regression Test.

The results of the five variables found that there are significant variables and not. For the significant variable is Physical Evidence, Response and Empathy. The non-significant is Reliability and Guarantee. Whereas for the significance value obtained Physical Evidence (X1) with a value of 0.028 and Tangap Power (X3) with a value of 0.050. This means that there is a partial effect of Physical Evidence and Response to Mastery of Course Participants.

Keywords : *Physical Evidence (X1), Reliability (X2), Response Power (X3), Guarantee (X4), and Empathy (X5), Mastery of Course Participants.*