PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA LPK DWI KARYA PRIMA

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PROGRAM QUALITY ON THE SATISFACTION OF TRAINEES AT LPK DWI KARYA PRIMA

Oleh:
ROFA MAULINA ISLAMIAH
NIM.22416261201515

NON SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA LPK DWI KARYA PRIMA

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PROGRAM QUALITY ON THE SATISFACTION OF TRAINEES AT LPK DWI KARYA PRIMA

Oleh:
ROFA MAULINA ISLAMIAH
NIM.22416261201515

NON SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperleh gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	**: ROFA MAULINA ISLAMIAH**
NIM	**: 22416261201515**
Tanda Tangan	**:**
Tanggal	**:**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Rofa Maulina Islamiah

NIM : 22416261201515

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada LPK Dwi Karya prima

Menyetujui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pendamping,
Dr. H. Suroso, S.E., MM	Dwi Epty Hidayaty, S.E., MM
NIDN. 0402107707	NIDN. 0415098205

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonmi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi

Dr. H. Suroso. SE., MM
NIDN. 0402107707

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh,

Nama : Rofa Maulina Islamiah

NIM : 22416261201515

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada LPK Dwi Karya Prima

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal (DTD)
Dr. H. Suroso, S.E., M.M	( )	04/05/26
Khaerudin Sidik Patoni, S.E., M.M	( )	04 Mei 2026

Karawang, 27 April 2026

Mengetahui

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.	Dr. H. Suroso S.E., M.M.
NIDN. 0214088301	NIDN. 0402107707

Dipindai dengan CamScanner

iv

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : ROFA MAULINA ISLAMIAH

NIM : 22416261201515

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2025-2026

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya yang berjudul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRGRAM TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA LPK DWI KARYA PRIMA"

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 27 April 2026

ROFA MAULINA ISLAMIAH

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: ROFA MAULINA ISLAMIAH
NIM	22416261201515
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya	: Tugas Akhir Non Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA LPK DWI KARYA PRIMA".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Karawang

Pada tanggal : 2026

Yang menyatakan

ROFA MAULINA ISLAMIAH

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang. Kemudian shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapa Dr. H. Suroso S.E., M.M, selaku pembimbing utama dan Ibu Dwi Epty Hidayaty, S.E., MM, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka catatan cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Yanti Tayo, S.Psi., M.I.Kom. selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Assoc. Prof. Dr. H. Budi Rismayadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Dr. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.

6. Pihak LPK Dwi Karya Prima yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Kepada para teman, sahabat seperjuangan yang telah memberikan motivasi, dukungan, serta kerja sama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar sesuai harapan.
8. Terakhir kepada orang tua dan keluarga tercinta saya merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 27 April 2026

Rofa Maulina Islamiah