

## Kualitas layanan peserta dengan metode servqual dan zone of tolerance di balai diklat keagamaan Semarang

Riskha Nur Fitriyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541851&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan peserta diklat dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, BDK Semarang sebagai penyedia jasa layanan diklat harus berfokus pada kepuasan peserta diklat sebagai konsumen. Kurangnya kinerja pelayanan selama ini belum sesuai dengan harapan, dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kenyataan dan harapan para peserta diklat atas pelayanan dari penyelenggara diklat dan menganalisis kualitas pelayanan diklat yang diberikan oleh penyelenggara diklat dengan metode Servqual dan Zone of Tolerance. Berdasarkan nilai dengan metode Servqual, diperoleh bahwa kualitas layanan panitia penyelenggara diklat masih belum bisa memuaskan peserta diklat sebagai pelanggan. Sedangkan nilai dengan metode ZOT (zone of tolerance) didapatkan bahwa dari 15 atribut pelayanan dari panitia penyelenggara diklat, terdapat 9 atribut pelayanan yang masih bisa ditoleransi oleh peserta diklat, yaitu pelayanan saat registrasi, bahan perlengkapan diklat, sarana dan prasarana diklat, kerapihan dan keramahan panitia, respon panitia, keamanan dan kenyamanan peserta, empati panitia terhadap peserta, variasi menu serta profesionalisme dan keramahan pengajar/widyaiswara.