

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta yang bergerak dalam bidang memberikan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebagai salah satu unit PLN telah siap mengintegrasikan seluruh sumberdaya organisasi pembelajaran yang tersedia di lingkungan PLN untuk mentransformasikan dan mengakselerasi terwujudnya budaya berkinerja tinggi, dengan terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap insan PLN dalam lingkungan "*business eco-system*" PLN secara keseluruhan.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kusioner kepada 70 responden. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan pengambilan sampel dilakukan dengan *disproportionate stratified random sampling* sedangkan teknik analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan baik secara simultan ataupun parsial pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebesar 48,16% dan sisanya sebesar 51,84% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan.