

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PESERTA PELATIHAN  
PADA BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DIY**

**Wajiyono**

Pembimbing I : **Dr. Widhy Tri Astuti, S.E., M.Si.**

Pembimbing II : **Dr. Dra. Wisnalmawati, M.M.**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan peserta pelatihan di Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas peserta pelatihan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan peserta. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori dengan survei, dilakukan pada bulan Maret 2024. Sampel yang diambil sebanyak 160 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan peserta pelatihan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan peserta pelatihan di Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, *Partial Least Square (PLS)*,  
Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY