

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah para siswa pelatihan Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode kuesioner terhadap 100 orang responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing – masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (*multikolinearitas*, *normalitas*, *heteroskedastisitas*), analisis regresi linear berganda, uji *goodness of fit* (uji F, uji t, koefisien determinasi).

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam pelatihan di Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang. Dengan pengaruh sebesar 68,5% sedangkan 31,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata-kata kunci: kualitas layanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan konsumen.