

RINGKASAN

Romi Pangaribuan. NPM. 088320164. "Pengaruh Program Pendidikan Formal dan Pendidikan Non Formal Terhadap Peningkatan Pelayanan Prima Pada CV. Sitim Valley Engineering Medan", dibawah bimbingan Bapak Drs. Patar Marbua, MSi sebagai Pembimbing I dan Bapak Agustiono, SE, MMA sebagai Pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana program pendidikan formal dan pendidikan non formal berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan prima pada CV. Sitim Valley Engineering Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di CV. Sitim Valley Engineering Medan yang berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di CV. Sitim Valley Engineering Medan yang berjumlah 30 orang dengan demikian penelitian ini disebut sampel jenuh.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/observasi dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan SPSS for windows.

Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa pendidikan formal dan pendidikan non formal berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan prima pada CV. Sitim Valley Engineering Medan. Hasil penelitian didapat bahwa perusahaan perlu menciptakan program-program motivasi yang mampu menciptakan perubahan iklim kerja yang kondusif serta mampu menciptakan mental-mental yang baik

Kata Kunci : Pendidikan Formal, Pendidikan Non Formal, Pelayanan Prima