

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENYELENGGARAAN DIKLAT  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA  
BARAT**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



oleh

Artiani Intan Kristina

NIM. 1906300

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENYELENGGARAAN DIKLAT  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA  
BARAT**

oleh

Artiani Intan Kristina

NIM. 1906300

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

©Artiani Intan Kristina

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan cetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

Artiani Intan Kristina, 2023

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENYELENGGARAAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA BARAT  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ARTIANI INTAN KRISTINA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENYELENGGARAAN DIKLAT  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Sururi, M. Pd.

NIP. 19701109 199802 1 001

Pembimbing II



Dr. Asep Sudarsyah, M. Pd.

NIP. 19610731 198703 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Sururi, M. Pd.

NIP. 19701109 199802 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

*Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Penyelenggaraan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.*

Bandung, 9 Agustus 2023

Artiani Intan Kristina

1906300

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Segala puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas nikmat sehat dan akal yang telah diberikan kepada Peneliti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir penelitian (skripsi) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Penyelenggaraan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat” tepat waktu. Dengan selesainya skripsi ini, bukanlah menjadi suatu akhir melainkan awal baru untuk memulai petualang hidup yang baru. Peneliti sangat amat menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Tidak ada persembahan terbaik yang dapat peneliti berikan selain rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti, yaitu kepada:

1. Dr. Sururi, M.Pd. dan Dr. Asep Sudarsyah, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah sabar membantu dan memberikan bimbingan, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta perhatian kepada Peneliti dalam setiap tahap penulisan skripsi ini dari awal sampai selesai.
2. Dr. Hery Antasari, S.T., M.Dev.Plg., selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat, Yudi Kuncoro, A. P., M. M., selaku Sekretaris BPSDM Provinsi Jawa Barat dan Hendra Setiawan, S.Sos., selaku perwakilan dan pihak yang bertemu langsung dengan peneliti, menerima dan memberikan izin melaksanakan kegiatan ini di lembaga Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat.
3. Drs. Cepi Mahdi, M. M., selaku Kepala Bidang PKTU dan para staf Bidang PKTU yang telah membantu dan memberikan akses melaksanakan penelitian ini, serta kepada para peserta diklat (ASN Jawa Barat) yang sudah berkenan menjadi bagian dari penelitian dan membantu keberlangsungan penelitian ini.
4. Mamah Rohaeti dan Bapak Suhendi yang menjadi semangat dan pemberi dukungan sangat besar baik secara moril, materiil, maupun spiritual dari awal kaki melangkah masuk perguruan tinggi sampai mampu menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.

5. Adikku Krisna Segi Komara yang senantiasa mendoakan kelancaran skripsi peneliti ini. Saudaraku tersayang Widiyanti, Citra dan lainnya yang sudah menemani dalam perjalanan dan memberikan dukungan kepada peneliti. Serta seluruh keluarga besar Mamah dan Bapak yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, dukungan, dan do'a hingga saat ini.
6. Sahabat terkasihku Nona Afyah Syifa P. dan Diani Nabila Putri, yang menemani perjalanan peneliti dari masa putih abu sampai sekarang. Terima kasih atas semangat, dukungan, dan pertemanan yang telah diberikan kepada peneliti dan semoga dapat terjaga hingga masa tua nanti.
7. Sahabat seperjuanganku Azizah Kinanti, Adinda Mustika Budiarti dan Ni'mah Afina Hasanah yang telah menemani dan menjadi tempat berkeluh kesah selama perjalanan di masa perkuliahan ini. Mari kita sukses dan jaya bersama, baik dalam hidup, karier, karya, dan lainnya.
8. Kakak perempuanku tersayang, Yulia Leonita yang sudah menjadi sandaran dan salah satu penyemangat dalam proses penyelesaian skripsi ini, walaupun pertemuan yang terjadi hanya sebentar dan terbilang baru in syaa Allah hubungan yang terjalin akan terawat dan terjaga selalu.
9. Bapak/Ibu Dosen program studi Administrasi Pendidikan yang telah membimbing, mendidik dan membantu perjalanan kuliah Saya, sehingga Saya mampu berada pada titik ini.
10. Semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan proposal penelitian ini dengan sebaik mungkin, Peneliti sangat menyadari bahwa proposal ini masih memiliki kekurangan dan mungkin kesalahan. Oleh karena itu, Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan kekurangan dan memperbaiki kesalahan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Bandung, 9 Agustus 2023

Peneliti

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Penyelenggaraan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat” yang berlokasi di Jalan Kolonel Masturi No. 11, KM.3,5 Cipageran, Cimahi Utara, Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat. Sampel penelitian ini terdiri dari peserta diklat yang telah selesai menerima dan mengikuti layanan diklat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan penyelenggaraan diklat yang dimiliki BPSDM Prov. Jawa Barat, kepuasan peserta diklat terhadap layanan diklat BPSDM Prov. Jawa Barat dan besaran pengaruh kualitas layanan penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat. Penelitian dilakukan berfokus pada permasalahan terkait layanan penyelenggaraan diklat yang memiliki beberapa kekurangan, sehingga kepuasan peserta diklat terhadap layanan tidak optimal. Untuk metode penelitian dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan penelitian secara kuantitatif dan pengumpulan data melalui angket tertutup. Dari hasil penelitian diketahui bahwa antara kualitas layanan penyelenggara diklat dan kepuasan peserta diklat, memiliki hubungan yang terjal dan tergolong kuat dengan nilai korelasi sebesar 0.761. Hubungan yang terjal bersifat positif dan berpola linier, lalu untuk nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh adalah 16.541 dan koefisien regresi sebesar 0.781. Sehingga persamaan regresi yang didapat adalah  $16.541 + 0.781 X$ , maka jika nilai kualitas layanan ditingkatkan nilai kepuasan akan meningkat pula. Adapun nilai koefisien determinasi yang didapat sebesar 0.580, sehingga dapat diketahui bahwa besaran pengaruh kualitas layanan penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat sebesar 58%. Sedangkan sebesar 42% lainnya kepuasan peserta diklat dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Peserta Diklat**

## **ABSTRACT**

*The research entitled " The Effect of Service Quality of Education and Training Implementation on Training Participant Satisfaction At the Human Resources Development Agency of West Java Province " located on Jalan Kolonel Masturi No. 11, KM.3,5 Cipageran, North Cimahi, Cimahi City, West Java Province. The sample of this study consisted of training participants who had finished receiving and participating in training services. The purpose of this study is to determine the quality of education and training services owned by BPSDM Prov. West Java, satisfaction of training participants with BPSDM Prov. West Jawa training services and the amount of the influence of the quality of education and training services on the satisfaction of training participants. The research was conducted focusing on problems related to education and training services that have several shortcomings, so that the satisfaction of training participants with services is not optimal. The research method is carried out descriptively with a quantitative research approach and data collection through closed questionnaires. From the results of the study, it is known that between the quality of service of training organizers and the satisfaction of training participants, has an established relationship and is classified as strong with a correlation value of 0.761. The relationship is positive and linearly patterned, then the t count value obtained is 16,541 and the regression coefficient is 0,781. So that the regression equation obtained is  $16,541 + 0,781 X$ , so if the value of service quality is increased, , then if the value of service quality is improved the satisfaction value will increase as well. As for the value of the coefficient of determination obtained by 0.580, so it can be seen that the amount of influence of the quality of training services on the satisfaction of training participants is 58%. While the other 42% of training participants' satisfaction is influenced by other factors.*

**Keywords : Quality of Service, Satisfaction, Training Participants**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah Penelitian</b> .....	6
1.2.1 Batasan Masalah .....	6
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus .....	8
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	8
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>1.5 Struktur Organisasi Skripsi</b> .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>2.1 Kepuasan Pelanggan</b> .....	10

2.1.1 Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	15
<b>2.2 Kualitas Layanan.....</b>	<b>17</b>
2.2.1 Konsep Dasar Kualitas Layanan.....	17
2.2.2 Karakteristik Kualitas Layanan .....	19
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	21
2.2.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	23
<b>2.3 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Kerangka Pikir Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5 Definisi Konseptual Dan Operasional.....</b>	<b>30</b>
2.5.1 Definisi Konseptual .....	30
2.5.2 Definisi Operasional .....	30
<b>2.6 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Desain Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Partisipasi dan Lokasi Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>33</b>
3.3.1 Populasi Penelitian .....	33
3.3.2 Sampel Penelitian .....	34
<b>3.4 Instrumen Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5 Prosedur Penelitian .....</b>	<b>42</b>

<b>3.6 Analisis Data</b> .....	44
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	62
<b>4.1 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden</b> .....	62
<b>4.2 Analisis Statistik Deskriptif Data Penelitian</b> .....	63
4.2.1 Analisis Data Penelitian Variabel X.....	64
4.2.2 Analisis Data Penelitian Variabel Y .....	67
<b>4.3 Analisis Statistik Inferensial</b> .....	69
4.3.1 Uji Homogenitas.....	70
4.3.2 Uji Normalitas .....	70
4.3.3 Uji Korelasi.....	72
4.3.4 Uji Regresi Linier Sederhana .....	73
4.3.5 Uji Linieritas.....	75
<b>4.4 Pembahasan Penelitian</b> .....	75
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b> .....	78
<b>5.1 Simpulan</b> .....	78
<b>5.2 Implikasi</b> .....	79
<b>5.3 Rekomendasi</b> .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	81
<b>LAMPIRAN</b> .....	84

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Populasi Penelitian .....	34
<b>Tabel 3.2</b> Sampel Penelitian .....	37
<b>Tabel 3.3</b> Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	40
<b>Tabel 3.4</b> Gradasi dan Skor Alternatif Jawaban Kuesioner .....	42
<b>Tabel 3.5</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X).....	47
<b>Tabel 3.6</b> Hasil Validitas Variabel Kepuasan Peserta (Y) .....	48
<b>Tabel 3.7</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X).....	50
<b>Tabel 3.8</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta (Y).....	50
<b>Tabel 3.9</b> Nilai Kolmogorov-Smirnov (Dk).....	55
<b>Tabel 3.10</b> Interpretasi Koefisien Nilai r .....	56
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Analisis Deskriptif Data.....	63
<b>Tabel 4.2</b> Kategori Skor Variabel Kualitas Layanan (X) .....	65
<b>Tabel 4.3</b> Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan (X) .....	65
<b>Tabel 4.4</b> Tanggapan Responden berdasarkan Indikator-indikator Kualitas Layanan .....	65
<b>Tabel 4.5</b> Kategori Skor Variabel Kepuasan Peserta (Y).....	67
<b>Tabel 4.6</b> Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Peserta (Y).....	68
<b>Tabel 4.7</b> Tanggapan Responden berdasarkan Indikator-indikator Kepuasan Peserta (Y) .....	68
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Homogenitas .....	70
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	71
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Korelasi Pearson .....	72
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	73
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	74
<b>Tabel 4.13</b> Nilai Koefisien Determinasi .....	74
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Linieritas .....	75

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Grafik Evaluasi Penyelenggaraan Diklat.....	5
<b>Gambar 2.1</b> Bagan Kerangka Pikir Penelitian .....	28
<b>Gambar 2.2</b> Bagan Hipotesis Penelitian .....	31
<b>Gambar 4.1</b> Grafik Probability Plot.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran I</b> Surat-surat Penelitian .....	85
<b>Lampiran II</b> Lembar Bimbingan Penyusunan Skripsi .....	91
<b>Lampiran III</b> Instrumen Penelitian.....	94
<b>Lampiran IV</b> Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	103
<b>Lampiran V</b> Hasil Pengolahan Data Penelitian .....	107
<b>Lampiran VI</b> Daftar Tabel Statistika.....	122
<b>Lampiran VII</b> Riwayat Hidup .....	128

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Institute.
- Daryanto, & Ismanto. (2014). *Pelanggan Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fauzi, Ahmad, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hayes, Bob E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction And Loyalty: Survei Design, Use, And Statistical Analysis Methods*. Wiscounsinn: Quality Press.
- Hikmawati, Fenti. (2020). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Hill, Nigel & Jim Alexander. (2000). *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. Burlington: Gower Publishing Company.
- Hill, Nigel, Greg R., & Rachel A. (2007). *Customer Satisfaction*. London: Cogent Publishing Ltd.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iswan. (2021). *Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip, dkk. (2019). *Marketing Management*. London: Pearson Publishing.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jatinangor: Unpad Press.
- Nasrum, Akbar. (2018). *Uji Normalitas Data untuk Penelitian*. Bali: Jayapangus Press.
- Noor, Juliansyah. (2013). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Nuryadi, dkk. (2017). *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Karangasari: Widya Gama Press.
- Purwanto. (2019). *Analisis Korelasi Dan Regresi Linier Dengan SPSS 21: Panduan Praktis untuk Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: Staia Press.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Rahayu, S. (2019). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV. Anugrah Jaya.
- Riduwan & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Nia. (2015). *Pengolahan Dan Analisis Data Statistika Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sulistiyowati, W., & Astuti, C. C. (2017). *Buku Ajar Statistika Dasar*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Suparman, Islami, V., & Nelfianti, F. (2019). *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supriadi, Gito. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Widana, I Wayan & Putu LIa M. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.

#### **Artikel Jurnal :**

- Affiani, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 45 - 55. doi: <http://dx.doi.org/10.33087/eksis.v11i1.193>
- Diharja, E. S. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat. *IQTISHADEquity*, 1(2), 12 - 24. doi: <http://dx.doi.org/10.51804/iej.v1i2.538>
- Fauziah, A., Riyadi, A., & Hamidah, N. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MIS Mathlail Khoir Kecamatan Bojong Gede Bogor. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 106-119. doi: <https://doi.org/10.47476/manageria.v1i2.615>



- Hastuti, S. K., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168. doi: <http://dx.doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260>
- Mukharrim, M. S., Abidin, U. W., & Rahmatillah. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di RSUD Polewali. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 4(1), 37-43. doi: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.2519>.
- Rahmania, N. C., Redjeki, E. S., & Widiyanto, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada LKP Bahasa Inggris Di Kota Malang. *DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(1), 15-27. doi: <https://doi.org/10.21832/diklus.v6i1.39620>.
- Salim, T. A., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2021). Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Salim Excellence Center (SEC). *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 3(1), 27 - 41. doi: <http://dx.doi.org/10.51713/jamms.v3i1.43>.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48-60. doi: <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ>.
- Sarah, Buhari, B., & Sari, R. M. (2022). Hubungan Dimensi Servqual Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi. *Jurnal Ilmiah Ners Indonesia*, 3(1), 1-7. doi: <https://doi.org/10.22437/jini.v3i1.18214>.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45-64. doi: <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>.

**Dokumen Lain:**

Universitas Pendidikan Indonesia. (2021). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI*. Bandung: UPI.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia V 0.5.1*. Tersedia di: <https://kbbi.kemendikbud.go.id> atau <https://github.com/yukuku/kbbi4>.