

**Nomor Daftar: 026/Adpend-Skripsi/PK.03.08/2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIKLAT DI BBPPMPV BIDANG MESIN DAN TEKNIK  
INDUSTRI KOTA CIMAHI**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Fauzan Fadhlurrahman**

NIM 1907845

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIKLAT DI BBPPMPV BIDANG MESIN DAN TEKNIK INDUSTRI  
KOTA CIMAHI**

oleh:

Fauzan Fadhlurrahman

NIM. 1907845

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Fauzan Fadhlurrahman

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, di fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**FAUZAN FADHLURRAHMAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIKLAT DI BBPPMPV BIDANG MESIN DAN TENIK  
INDUSTRI KOTA CIMAHI**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



**Prof. Dr. H. Johar Permana, M.A**

NIP. 19590814 198503 1 004

Pembimbing II




**Dr. Nur Aedi, M. Pd**

NIP. 19720528 200501 1 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi**

**Administrasi Pendidikan FIP UPI**



**Dr. Sururi, M.Pd**

NIP. 19701109 199802 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

*Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BBPPMPV Bidang Mesin Dan Teknik Industri Kota Cimahi**” ini beserta keseluruhan isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya melakukan pengutipan dengan cara-cara yang sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ini.*

Bandung, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan

Fauzan Fadhlurrahman

NIM. 1907845

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat mengerjakan Proposal Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Di BBPPMPV Bidang Mesin Dan Teknik Industri”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan, baik dari substansi karya ini maupun tata bahasanya, sehingga Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf kepada semua pihak jika Skripsi ini masih belum sesuai dengan harapan. Penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang membangun agar dapat dijadikan bahan perbaikan serta sebagai motivasi penulis untuk meningkatkan kemampuan di kemudian hari. Oleh karenanya dengan segala hormat melalui kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sururi selaku ketua Program Studi Administrasi Pendidikan yang senantiasa memberikan semangat kepada para mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu;
2. Bapak Prof. Dr. H. Johar Permana, M.A. selaku pembimbing I skripsi dan pembimbing akademik, terimakasih banyak atas kesedian bapak dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Bapak Dr. Nur Aedi, M.Pd. selaku pembimbing II Skripsi, terimakasih banyak atas kesediannya bapak dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu selama peneliti menjalani perkuliahan.
5. Bapak Pena Selaku Staf Administrasi Pendidikan serta seluruh staf fakultas ilmu pendidikan khususnya bagian akademik yang telah memberikan layanan yang baik.

6. Seluruh pegawai yang berada di BBPPMPV BMTI Kota Cimahi terumata pada bidang Penyelenggara yang telah membantu untuk menyebarkan angket penelitian kepada peserta diklat.
7. Seluruh peserta diklat yang telah meluangkan waktunya untuk bersedia mengisi angket penelitian
8. Kepada kedua orang tua saya, Ibu E. Karmila yang selalu mendoakan dan telah menjadi motivasi untuk peneliti mengerjakan skripsi ini serta seluruh pengorbanan moril juga material yang diberikan. Untuk Bapak Asep Edi (Alm) semoga dilapangkan kuburnya dan terimakasih telah menjadi motivasi bagi anak-anaknya. Semoga kalian berdua selalu ada dalam lindungan allah.
9. Kepada kaka saya, M. Fikri Firmansyah yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita dapat selalu memberikan motivasi juga dorongan setiap saat.
10. Untuk seluruh teman-teman Adpend'19 Universitas pendidikan Indonesia. Terimakasih atas keceriaan, pengalaman, kebersamaan, dan kenangan yang telah kita lalui selama 4 tahun ini.
11. Untuk HIMA ADPEND FIP UPI. Terimakasih telah menjadi tempat belajar dan memberikan pengalaman cara berorganisasi.
12. Untuk tempat kerja peneliti Ammest.co serta seluruh teman kerja, terimakasih telah memberikan fasilitas dan mendukung untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
13. Seluruh pihak yang telah membantu, tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi”. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan diklat terhadap peserta diklat di lembaga BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket tertutup yang disebar kepada 54 orang guru sebagai sampel penelitian. Hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS), menunjukkan bahwa kualitas layanan diklat termasuk pada kategori sangat baik dengan skor 3,71 dan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ), menunjukkan bahwa kepuasan peserta diklat termasuk pada kategori puas dengan skor 73,57. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel adalah berpengaruh, dengan hasil kualitas layanan diklat berpengaruh positif sebesar 76,2% terhadap kepuasan peserta diklat dan sisanya 23,8% dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya, ditunjukkan dengan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  yang didapat adalah sebesar  $12,903 > 1,674$ , sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara positif dari kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi.

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

## **ABSTRACT**

*This research is entitled "The Influence of the Quality of Education and Training Services on the Satisfaction of Training Participants at BBPPMPV in the Field of Mechanical and Industrial Engineering in Cimahi City". In general, this study aims to determine the effect of the quality of training services on training participants at the BBPPMPV Institute for Machinery and Industrial Engineering in Cimahi City. The method used by researchers in this study is a descriptive method with a quantitative approach. The data collection technique used was a closed questionnaire which was distributed to 54 teachers as the research sample. The results of the calculation of the Weight Means Score (WMS), show that the quality of training services is included in the very good category with a score of 3.71 and the results of calculations using the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) method, show that training participant satisfaction is included in the satisfied category with a score of 73, 57. The results of hypothesis testing show that the relationship between the two variables is influential, with the results of the quality of education and training services having a positive effect of 76.2% on training participant satisfaction and the remaining 23.8% can be influenced by other factors. Furthermore, it is shown by the results of a significance value of  $0.000 < 0.05$  and the  $t$  value obtained is  $12.903 > 1.674$ , resulting in the conclusion that there is a positive significant influence of the quality of training services on the satisfaction of training participants at BBPPMPV in the City Industrial Machinery and Engineering Field Cimahi.*

**keywords:** *training service quality, training participant satisfaction*



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Batasan dan Rumusan Masalah .....	6
1.2.1    Batasan Masalah.....	6
1.2.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1    Tujuan Umum .....	6
1.3.2    Tujuan Khusus .....	7
1.4    Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1    Bagi Lembaga .....	7
1.5    Struktur Organisasi Skiripsi .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Pendidikan dan Pelatihan dalam Ilmu Administrasi Pendidikan .....	9
2.1.2    Kualitas Layanan Diklat.....	10
2.1.2.1    Pengertian Diklat .....	10

2.1.2.2	Pengertian Kualitas .....	10
2.1.2.3	Pengertian Layanan.....	11
2.1.2.4	Pengertian Kualitas Layanan Diklat .....	12
2.1.2.5	Karakteristik Kualitas Layanan Diklat .....	13
2.1.2.6	Proses Layanan Diklat .....	14
2.1.3	Kepuasan Peserta diklat .....	15
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Peserta .....	15
2.1.3.2	Manfaat Kepuasan Peserta Diklat.....	16
2.1.3.3	Meningkatkan Kepuasan Peserta .....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Pikir.....	21
2.4	Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Desain Penelitian .....	25
3.2	Metode dan Pendekatan Penelitian.....	25
3.2.1	Metode Penelitian.....	25
3.2.2	Pendekatan Penelitian .....	26
3.3	Partisipasi dan Lokasi Penelitian.....	26
3.3.1	Partisipasi .....	26
3.3.2	Lokasi Penelitian.....	26
3.4	Populasi dan Sampel .....	26
3.4.1	Populasi Penelitian .....	26
3.4.2	Sampel Penelitian.....	27
3.4.3	Definisi Konseptual dan Operasional.....	28
3.4.3.1	Definisi Konseptual .....	28
3.4.3.2	Definisi Operasional .....	28

3.5	Instrument Penelitian.....	29
3.7	Uji validitas instrumen .....	33
3.8	Uji Reliabilitas.....	36
3.9	Prosedur Penelitian.....	38
3.10	Analisis Data .....	39
3.10.1	Seleksi data.....	40
3.10.2	Klasifikasi Data.....	40
3.10.3	Pengolahan data .....	40
3.11	Teknik Pengolahan Data .....	40
3.11.1	Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata ( <i>Weight Means Score</i> ).....	40
3.11.2	Pengukuran Kepuasan Peserta Diklat .....	42
3.11.3	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Setiap Variabel.....	43
3.11.4	Uji Normalitas Data .....	44
3.11.5	Uji Linieritas .....	46
3.11.6	Uji Hipotesis Penelitian .....	47
3.11.6.1	Analisis Koefisien Korelasi .....	47
3.11.6.2	Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	49
3.11.6.3	Uji Signifikasi Koefisien Korelasi.....	49
3.11.6.4	Uji Regresi Sederhana .....	51
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>53</b>
4.1	Temuan Penelitian .....	53
4.1.1	Seleksi Data.....	53
4.1.2	Klasifikasi Data.....	54
4.1.3	Penyajian hasil Pengolahan Data .....	56
4.1.3.1	Hasil Perhitungan Weight Means Score (WMS).....	56

4.1.3.2	Perhitungan Kepuasan Peserta Diklat.....	63
4.1.4	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	72
4.1.5	Uji Normalitas .....	74
4.1.6	Uji Linieritas .....	76
4.1.7	Uji Hipotesis .....	77
4.1.7.1	Analisis Koefisien Korelasi .....	77
4.1.7.2	Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	78
4.1.7.3	Uji Signifikasi Koefisien Korelasi.....	79
4.1.7.4	Uji Regresi Sederhana .....	79
4.2	Pembahasan .....	81
4.2.1	Gambaran Kualitas Layanan Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi.....	81
4.2.2	Gambaran Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi.....	85
4.2.3	Gambaran Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi .....	87
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>90</b>
5.1	Simpulan.....	90
5.2	Implikasi.....	91
5.3	Rekomendasi .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>92</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>97</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). Instrumen pengumpulan data.
- 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.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Arif, Y. Y. (2019). *INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO MODEL KE DALAM QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA GRESIK* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Pradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode PIECES. *Jurnal visioner & strategis*, 6(2).
- Darwin, Muhammad.,dkk. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif*. CV MEDIA SAINS INDONESIA : Bandung
- Diharja, E. S. J. (2020). Pengaruh Fasilitas, Pemateri dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Diklat. *IQTISHADequity jurnal MANAJEMEN*, 1(2).
- Indriyani, A., Saefulloh, M., & Riono, S. B. (2020). *Pengaruh Diklat Kependidikan dan Kesejahteraan Guru Terhadap Kualitas Guru di Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon*. *Syntax Idea*, 2(7).

- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, A. (2019). Menuju Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Bermutu dengan Analisis Kebutuhan Diklat (AKD). *Jurnal Ilmiah Widya Borneo*, 1(02), 117-128.  
<https://widyaborneo.bdkbanjarmasin.id/index.php/widyaborneo/article/view/11/10>
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87-109.
- Hefniy, H., & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 169-197.
- Herdayati, S. P., Pd, S., & Syahrial, S. T. (2019). Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian. *ISSN 2502-3632 ISSN 2356-0304 J. Online Int. Nas. Vol. 7 No. 1, Januari–Juni 2019 Univ. 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689-1699.
- Hidayat, A. I., & Sa'ud, U. S. (2015). Model Pendidikan dan Pelatihan Berbasis Kompetensi bagi Widyaiswara Muda. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 22(2).
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60-68.
- Lolang, E. (2014). Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif. *Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(3), 685-695.

- Maisaroh, S. (2005). Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. *Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.*
- Man, S. (2020). Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Akuntanika*, 6(1), 38-45.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado.* Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6(3).
- Nur Ilham, M. (2012). *Analisis pengendalian kualitas produk dengan menggunakan statistical processing control (spc) pada pt. bosowa media grafika (tribun timur)* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Pakpahan, E. S. (2014). *Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- PERATURAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2022**
- Prawiranata, A., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). *Pengaruh keramahmataman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survei pada pelanggan villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang).* Brawijaya University.

- 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.
- Riza, E. (2014). Efektivitas Diklat Berjenjangtingkat Dasar Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Paud. *Jurnal Pendidikan Usia Dini*, 8(1), 89-100.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15.
- Sabarguna, B. S. (2004). Quality assurance pelayanan rumah sakit. *Edisi Kedua*. Yogyakarta: *Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY*.
- Samsuri, T. (2003). *Kajian, Teori, Kerangka Konsep dan Hipotesis dalam Penelitian*.
- Setiawan, Sobur. (2020). *Merancang Kuisoner Untuk Penelitian*. PPNI Qatar
- Soetikno, & Setiawati, Y. (2009). *Analisa Neighbourhood Management Terhadap Perumahan di Surabaya: Studi Kasus Perumahan Graha Famili dan Wisata Bukit Mas*. (Gunawan, & Philip, Penyunt.) Surabaya: Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Keuangan UK. Petra.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.



- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962. <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/viewFile/429/354>
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suryana, E. (2015). *Administrasi pendidikan dalam Pembelajaran*. Deepublish.
- VanVoorhis, W. R. (2006). Job Satisfaction Amon School Psychologist: A MetaAnalysis. *American Psychological Association*, 21(1), 77-90.
- Wedarini, N. M. S. (2013). *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan telkom flexi* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Widana, I., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.
- Yudistira, Y., & Chasanah, U. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT (Studi Kasus pada Pusdiklat Badan Pemeriksa Keuangan Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).
- Yusni, M. A. (2015). Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. *EJoournal Ilmu Pemerintahan*, 3.