

**DAMPAK PENYELENGGARAAN DIKLAT MELALUI MODEL
PEMBELAJARAN (*E-LEARNING & BLENDED LEARNING*) TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN PUPR**



SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan
pada program studi administrasi pendidikan*

Oleh:
Ardika Maulana
NIM 2107179

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN 2025**

**DAMPAK PENYELENGGARAAN DIKLAT MELALUI MODEL
PEMBELAJARAN *E-LEARNING* & *BLENDED LEARNING* TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KEMENTERIAN PUPR**

Oleh:
Ardika Maulana

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan

© Ardika Maulana
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

HALAMAN PENGESAHAN

Ardika Maulana

**Dampak Penyelenggaraan Diklat Melalui Model Pembelajaran *E-learning* &
Blended Learning Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Dr. H. Endang Herawan, M.Pd

NIP. 19600810 198603 1 001

Pembimbing II



Drs. D. Deni Koswara, M.Pd

NIP. 19610903 198601 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Sururi, M.Pd

NIP. 19701109 199802 1 001

Ardika Maulana, 2025

**DAMPAK PENYELENGGARAAN DIKLAT MELALUI MODEL PEMBELAJARAN E-LEARNING & BLENDED
LEARNING TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KEMENTERIAN PUPR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardika Maulana
NIM : 2107179
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Judul Karya : Dampak Penyelenggaraan Diklat Melalui Model Pembelajaran *E-Learning & Blended Learning* Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung, 31 Juli 2025

Ardika Maulana
NIM. 2107179

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas kuasa dan karunia-Nya memberikan kelancaran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Dampak Penyelenggaraan Diklat Melalui Model Pembelajaran *E-learning & Blended Learning* Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR”. Skripsi ini dibuat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan. Pada kesempatan kali ini, peneliti akan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, terutama kepada :

1. Dr. H. Endang Herawan, M.Pd, sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Deden Deni Koswara, M.Pd, sebagai Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Sururi, M.Pd selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan yang senantiasa memberikan semangat kepada para mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama peneliti menjalani perkuliahan.
5. Bapak Pena Sopiana Selaku Staff Administrasi Pendidikan serta seluruh staff Administrasi Pendidikan dan Fakultas Ilmu Pendidikan yang sudah senantiasa memberikan layanan yang baik selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pegawai yang berada di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR terutama pada bidang Perencanaan Infrastruktur Wilayah yang telah membantu untuk menyebarkan angket penelitian kepada para peserta diklat.

7. Kepada kedua orang tua saya, terima kasih atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan, yang tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan moril maupun finansial. Perjalanan hidup kita sebagai keluarga memang tidak mudah, banyak ujian serta cobaan dalam menjalani kehidupan ini, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis menjawab apa arti laki – laki yang sesungguhnya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak laki – laki ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga ayah dan ibu selalu sehat, dan diberikan umur panjang, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
8. Kepada kakak saya , terima kasih sudah senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk seluruh teman – teman satu angkatan Adpend'21 Universitas Pendidikan Indonesia. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dukungan moral, serta semangat yang tak pernah hilang selama proses perkuliahan hingga akhirnya tiba pada tahap penyusunan skripsi ini.
10. Untuk seluruh teman-teman laki-laki Adpend'21 yang telah menjadi bagian dari perjalanan panjang selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kerja sama yang terjalin selama ini. Canda tawa, diskusi tengah malam, hingga perjuangan menyelesaikan tugas-tugas kuliah bersama menjadi kenangan yang tak terlupakan dan turut mewarnai proses panjang perkuliahan ini .
11. Untuk teman – teman satu perjuangan semasa SMA, Mochammad Aldi, Muhammad Reisha, Daffa Arkan, Gema Ardiansyah , Rahma Mulyawan, Reza Mahenru, dan Rizky Ruchiyat,. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, tawa, dan dukungan yang telah kita lalui bersama, baik dalam suka maupun duka. Meskipun telah ini akan menjalani kehidupan masing – masing yang berbeda, kesibukan yang berbeda, dan mungkin berada di kota atau negara yang

berbeda, semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya. Seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

12. Terakhir, penulis ingin memberikan apresiasi yang tulus kepada diri saya sendiri atas segala perjuangan yang telah dilalui. Terima kasih karena telah mampu bertahan, meskipun kerap dihadapkan pada kelelahan, keraguan, bahkan keputusan. Terima kasih karena tetap melangkah maju, walau terkadang harus terjatuh dan terseok – seok dalam proses yang panjang ini. Saya bersyukur telah memilih untuk tidak menyerah, terus berusaha menyelesaikan tanggung jawab ini, dan mencoba memberikan yang terbaik. Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang penuh tantangan, namun saya bangga dan bersyukur karena berhasil melewatinya dengan segala keterbatasan yang ada.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan dan pahala atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Dampak Penyelenggaraan Diklat Melalui Model Pembelajaran *E-learning & Blended learning* Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR”. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) melalui model pembelajaran *e-learning* dan *blended learning* terhadap kepuasan peserta diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena bahwa penyelenggara diklat belum sepenuhnya mencapai optimalisasi dalam model pembelajaran sesuai harapan peserta, yang menimbulkan kesenjangan kepuasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 62 ASN peserta diklat. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan indikator dari model pembelajaran dan kepuasan peserta diklat. Hasil analisis menunjukkan bahwa penyelenggaraan diklat melalui model pembelajaran *e-learning* dan *blended learning* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,325 atau 32,5%, yang menunjukkan bahwa variabel penyelenggaraan diklat menjelaskan variasi terhadap kepuasan peserta sebesar 32,5%, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Secara keseluruhan, peserta diklat berada pada kategori sangat puas terhadap pelaksanaan diklat. Temuan ini memperkuat bahwa pendekatan *blended learning* dan *e-learning* merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan peserta terhadap layanan diklat yang diberikan oleh lembaga.

Kata Kunci : *Penyelenggaraan Diklat, Kepuasan Peserta, E-learning, Blended Learning, Sumber Daya Manusia*

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of organizing education and training (Diklat) through e-learning and blended learning models on participant satisfaction at the Human Resources Development Agency of the Ministry of Public Works and Housing. This study was motivated by the fact that training providers have not fully optimized learning models according to participant expectations, creating satisfaction gaps. A quantitative descriptive method was employed with a sample of 62 civil servants. Data were collected using questionnaires with indicators related to training implementation and participant satisfaction. The results showed that the implementation of training through e-learning and blended learning had a positive and significant effect on participant satisfaction. This is evidenced by the coefficient of determination (R^2) of 0.325 or 32.5%, indicating that the training implementation variable explains 32.5% of the variation in participant satisfaction, with the rest explained by other factors. Overall, the training participants were categorized as very satisfied. These findings highlight that blended and e-learning approaches are effective strategies for improving the quality and satisfaction of participants toward the training services provided by the institution.

Keywords : *Training Implementation, Participant Satisfaction, E-learning, Blended Learning, Human Resources*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah.....	22
1.2.1 Batasan Masalah	22
1.2.2 Rumusan Masalah.....	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.3.1 Tujuan Umum	23
1.3.2 Tujuan Khusus.....	23
1.4 Manfaat Penelitian	24
BAB II KAJIAN TEORI.....	25
2.1 Konsep Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
2.2 Konsep Dasar Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) .27	
2.2.1 Pengertian Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	27
2.2.2 Tujuan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	27
2.2.3 Indikator Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	28
2.3 Konsep Dasar Model Pembelajaran <i>E-learning & Blended learning</i> .31	
2.1.1 Pengertian Model Pembelajaran	31
2.1.2 Pengertian <i>E-Learning</i>	31
2.1.3 Manfaat <i>E-Learning</i>	32

2.1.4 Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Learning</i>	34
2.1.5 Indikator <i>E-Learning</i>	35
2.1.6 Pengertian <i>Blended Learning</i>	35
2.1.7 Manfaat <i>Blended learning</i>	36
2.1.8 Kelebihan dan Kekurangan <i>Blended learning</i>	37
2.1.9 Indikator <i>Blended learning</i>	38
2.2 Konsep Dasar Kepuasan Peserta Diklat.....	39
2.2.1 Pengertian Kepuasan Peserta.....	39
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Diklat.....	40
2.2.3 Indikator Kepuasan Peserta Diklat	40
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Peserta Diklat)	42
2.3 Penelitian Terdahulu.....	44
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	52
2.5 Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Metode Penelitian	54
3.1.1 Desain Penelitian	54
3.1.2 Metode dan Pendekatan Penelitian.....	54
3.1.3 Partisipasi dan Lokasi Penelitian.....	55
3.1.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
3.1.5 Instrumen Penelitian	58
3.1.6 Teknik Pengumpulan Data	59
3.1.7 Definisi Operasional	60
3.1.8 Kisi - Kisi Penelitian.....	61
3.2 Pengolahan Data	64
3.2.1 Uji Validitas.....	64
3.2.2 Uji Realibilitas	66
3.3 Prosedur Penelitian	67
3.4 Analisis Data	69
3.4.1 Seleksi Data	69

3.4.2 Klasifikasi Data	69
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	70
3.5.1 Analisis Structural Equating Modeling (SEM)	70
3.5.2 Partial Least Square (PLS).....	70
3.5.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	70
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Temuan	77
4.1.1 Seleksi Data	78
4.1.2 Klasifikasi Data	78
4.1.3 Uji Validitas Instrumen.....	83
4.1.4 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata – Rata (<i>Weight Mean Score</i>)	90
4.1.5 Analisis Varian R ² atau Uji Determinasi	100
4.1.6 Uji Hipotesis Penelitian	101
4.2 Pembahasan.....	104
4.2.1 Gambaran penerapan penyelenggaraan diklat melalui model pembelajaran <i>e-learning & blended learning</i> di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR.....	104
4.2.2 Gambaran kepuasan peserta diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR.....	107
4.2.3 Gambaran Dampak Penyelenggaraan Diklat Melalui Model Pembelajaran <i>E- learning & Blended learning</i> Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian PUPR.....	109
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	112
5.1 Simpulan.....	112
5.2 Rekomendasi	114
5.2.1 Bagi Lembaga	114
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116

LAMPIRAN I.....	120
LAMPIRAN II.....	126
LAMPIRAN III.....	136
LAMPIRAN IV.....	145
LAMPIRAN V	154

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	44
Tabel 3. 1 Jumlah Peserta Diklat.....	39
Tabel 3. 2 Pedoman Skor Instrumen	42
Tabel 3. 3 Kisi - Kisi Instrumen Variabel X	62
Tabel 3. 4 Kisi – Kisi Instrumen Variabel Y.....	63
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	65
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y	66
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 3. 8 <i>Rule of Thumb</i> Outer Model.....	73
Tabel 3. 9 Skala Penafsiran Rata-rata Skor WMS	74
Tabel 3. 10 Kriteria Penilaian PLS Uji Inner Model.....	75
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Seleksi Data.....	78
Tabel 4. 2 Skor Mentah Variabel Penyelenggaraan Diklat.....	78
Tabel 4. 3 Skor Mentah Variabel Kepuasan Peserta Diklat.....	81
Tabel 4. 4 Hasil Uji Konvergen.....	83
Tabel 4. 5 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	85
Tabel 4. 6 Hasil Uji Cross loading	86
Tabel 4. 7 Nilai <i>Composite Reliability</i>	88
Tabel 4. 8 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	90
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Variabel Penyelenggaraan Diklat (X).....	91
Tabel 4. 10 Perhitungan Kecenderungan Umum Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y).....	95
Tabel 4. 11 Nilai Koefisien Determinasi	100
Tabel 4. 12 Hasil <i>Path Coefficients</i>	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survey Internal PUPR.....	20
Gambar 1. 2 Hasil Survey Peserta Diklat.....	21
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	52
Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian	36
Gambar 4. 1 Kecenderungan Umum Variabel Penyelenggaraan Diklat	93
Gambar 4. 2 Kecenderungan Umum Variabel Kepuasan Peserta Diklat	98
Gambar 4. 3 Inner Model.....	102

DAFTAR PUSTAKA :

- Almasri, M. N. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam. Kutubkhanah, 19(2), 133-151.
- Arifin, Z. (2011). Penelitian Pendidikan. Metode dan Paradigma Baru. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. OV)
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta..
- Arikunto. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Asfar, A. H. (2023). Manajemen sumber daya manusia. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 3(1).
- Baptista, Y. S. (2019). Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan Subdivisi Properti dan Aneka Usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur (Disertasi doktoral, STIA Manajemen dan Kepelabuhanan Barunawati Surabaya).
- Budi Harto, S. E., Nugroho, R. J., Saragih, M. M. S., Syadzili, M. F. R., Fachrurazi, H., & S. A., M. M. (2021). Dasar manajemen bisnis. Cendikia Mulia Mandiri.
- Chandra, R. I. (2017). Implementasi Model Pembelajaran Discovery Learning Guna Meningkatkan Keaktifan Belajar dan Minat Baca Siswa Kelas X Teknik Kendaraan Ringan SMK Negeri 1 Sedayu. UNY: Yogyakarta.
- Chandra, R. I. (2017). Model-model pembelajaran inovatif. Jakarta, Indonesia: Bumi Aksara.
- Daga, A. (2017). Manajemen pelayanan publik. Yogyakarta: Gava Media.
- DAYA GURU DI MAN 1 PESAWARAN (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG). Rosdakarya
- Desra, C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan.
- Ghozali, I. (2017). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program {SmartPLS} 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamali, A. Y., & SS, M. (2023). *Pemahaman manajemen sumber daya manusia*.
- Hamid, R. S. dan S. M. A. (2019). *Structural Equation Model (SEM) Berbasis Varian*. PT. Inkubator Penulis Indonesia.
- Hartanto, H., (2010), Keluarga Berencana dan Kontrasepsi, Jakarta: Pustaka Hasibuan, Malayu S.P. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetakan Hasibuan. (2019). Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Bumi Aksara,
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMIS, LISREL dan SmartPLS*.
- Hendarita, Y (2020). Model pembelajaran *blended learning* dengan media blog.
- Heryanti, S. (2022). PENGARUH PENGAWASAN PIMPINAN TERHADAP

- Hima, L. R. (2017). Pengaruh pembelajaran bauran (*blended learning*) terhadap motivasi siswa pada materi relasi dan fungsi. *JIPMat*, 2(1), 91157.
- Husamah. (2014). Pembelajaran bauran (*blended learning*). Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Irmatasari, D. (2019). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Serta Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Irmatasari, D. (2019). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Serta Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Istiningsih, S., & Hasbullah, H. (2015). *Blended learning*, trend strategi pembelajaran masa depan. *Jurnal Elemen*, 1(1), 49-56
- Ivancevich, John. M. dkk. (2008). Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga Keenam belas, PT. BumiAksara: Jakarta, 2012. Jakarta.
- Jannah, D. E. N. (2016). Manajemen Pelatihan di Lembaga “Cristal Indonesia Manajemen”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(1), 60-69. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 2(1), 93-104. Sinar Harapan KARAWANG (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Khaldun, M. I., & Prihatini, A. E. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Po. Sindoro Satriamas Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(3), 193-203.
- Kriswana, A. (2019). Pelaksanaan Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan di MTS ZIA SALSABILA Bandar Setia kecamatan Percut Sei Tuan kabupaten Deli Sedang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- KUANTITATIF: Teori dan Penerapan Praktis Analisis Data berbasis Studi Kasus. PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Kusairi, Hermawanto, S. Dan Wartono. Pengaruh *Blended learning* Terhadap Penguasaan Konsep Dan Penalaran Fisika Peserta Didik Kelas X. *Jurnal Pendidikan Fiiika Indonesia* 9, Universitas Negeri Malang, 2013.
- Longdong, K. J., Rogahang, J. J., & Walangitan, O. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maesa Print Kawangkoan. *Productivity*, 3(1), 13-17.
- Maulyan, F. F. (2019). Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Karir: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 1(1), 40-50.
- Mawahdah, Z. (2021). Implementasi Model Pembelajaran *Blended learning* di Ardika Maulana, 2025
- DAMPAK PENYELENGGARAAN DIKLAT MELALUI MODEL PEMBELAJARAN E-LEARNING & BLENDED LEARNING TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN PUPR**
- Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Kelas V Sekolah Dasar Pada Masa Pandemi Covid-19. Jambi: Universitas Jambi.
- Mutia, I., & Leonard, L. (2015). Kajian penerapan *e-learning* dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi. *Faktor Exacta*, 6(4), 278-289.
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2).
- Nurhadi, H., & Budiyanto, B. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Pada Karyawan Tetap PT Asuransi Jasaraharja Putera Kantor Pusat. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 152-158.
- Nuriyati, T. (2018). Pengaruh Penggunaan *Blended learning* Sebagai Media Pembelajaran Untuk Meningkatkan Kemampuan Intelektual Dan Keterampilan Berpikir Kritis Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (Master's thesis, UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA).
- Permatasari, R., & Hardiyanto, H. (2018). Pemanfaatan *e-learning* dalam proses pembelajaran. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 12(2), 88-96.
- Pranata, O. S., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(3), 39-46.
- Pratama, R. A. (2018). Pengaruh Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Pesantren Baru Kediri) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Puspitasari, S., & Widayanto, W. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 158-176.
- Putri, W. U., Alexandro, R., & Wulandari, M. (2021). Pengaruh pembelajaran elektronik (*e-learning*) terhadap mutu belajar mahasiswa program studi pendidikan ekonomi. *Edunomics Journal*, 2(2), 73-80.
- Rahmat, M. (2020). *Manajemen pelayanan pelanggan: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ramadhini, N. S. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang
- Riinawati. (2021). Strategi pembelajaran *blended learning* dalam pendidikan dan pelatihan. Bandung, Indonesia: Refika Aditama.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen sumberdaya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.
- RIZKA, F. (2024). PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) SUMBER
- Rumeen, A. R., Kojo, C., & Walangitan, M. B. (2023). Pengaruh pelatihan, kompensasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Bank BRI Cabang Palu Sulawesi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(1), 22-34.
- Saefuddin, A. & Berdiati, I. (2014). *Pembelajaran Efektif*. Bandung: PT Remaja

Ardika Maulana, 2025

DAMPAK PENYELENGGARAAN DIKLAT MELALUI MODEL PEMBELAJARAN E-LEARNING & BLENDED LEARNING TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN PUPR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sakban, S., Nurmali, I., & Ridwan, R. B. (2019). Manajemen sumber daya manusia.
- Siemens, G. (2005). *Connectivism: A learning theory for the digital age*. International Journal of Instructional Technology and Distance Learning, 2(1), 3–10
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Siprianus. (2019). Manajemen pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Jakarta, Indonesia: Prenadamedia Group.
- Soehardi, D. V. L., & Kusumah, S. (2022). Pengaruh Pelatihan *Online* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tunaskarya Indoswasta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 6(1), 50-57.
- Soekidjo Notoatmodjo, Prof., DR., (2009), Pengembangan Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta, Jakarta
- Soetrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana. Sofyandi, Herman. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:
- Sofyandi, H. (2013). Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Srisulistiwati, D. B., & Mahbub, A. R. (2020). Studi awal implementasi *e-learning* di mata kuliah Algoritma dan Pemrograman 2. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 6(3), 201–210.
- Suci Sukmawati, A., Rusmayadi, G., Amalia, M. M., Hikmah, H., Rumata, N. A., Abdullah, A. & Munizu, M. (2023). METODE PENELITIAN
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suseno, B. D., Nuryanto, U. W., Fidziah, F., Silalahi, S., Saefullah, E., Saleh, M., &
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27-35.
- Syarkani, S. (2017). Peranan diklat dalam meningkatkan kinerja pada Kantor Kesatuan Polisi Pamong Praja Kota Tengah. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 1231–1241.
- Trianto (2010). Model Pembelajaran Terpadu. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
- Wijoyo, H., Junita, A., Sunarsi, D., Setyawati Kristianti, L., Santamoko, R., Leo Handoko, A., & Suherman, S. (2020). *Blended learning* suatu panduan.
- Yasri. (2019). Dampak program diklat bagi guru MTs aspek pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Guru*, 5(1), 56–65.
- Yazdi, Mohammad. (2012). *E-learning* Sebagai Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Foristek*. Vol. 2, No. 1.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Ajay, P. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Ardika Maulana, 2025

DAMPAK PENYELENGGARAAN DIKLAT MELALUI MODEL PEMBELAJARAN E-LEARNING & BLENDED LEARNING TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN PUPR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu