

**PENGARUH KINERJA *TRAINER* TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIKLAT DI PUSDIKLAT IR.H.DJUANDA PT. KAI (PERSERO)  
BANDUNG**



**SKRIPSI**

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

Oleh:

Gita Thalia

NIM. 2106454

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2025**

**PENGARUH KINERJA *TRAINER* TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIKLAT DI PUSDIKLAT IR.H.DJUANDA PT. KAI (PERSERO)  
BANDUNG**

Oleh

Gita Thalia

2106454

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

© Gita Thalia

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2025

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian.

Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa  
izin dari penulis.

**HALAMAN PENGESAHAN**

**GITA THALIA**

**PENGARUH KINERJA *TRAINER* TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIKLAT DI PUSDIKLAT IR.H.DJUANDA PT. KAI (PERSERO) BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

**Pembimbing I**



**Dr. Cepi Triatna, M.Pd.**

NIP. 19790723 200112 1 001

**Pembimbing II**



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

NIP. 19590814 198503 1 004

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan FIP UPI**



**Dr. Sururi, M.Pd.**

NIP. 19701109 199802 1 001

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Thalia

NIM : 2106454

Program Studi : Administrasi Pendidikan

Judul Karya : Pengaruh Kinerja *Trainer* Terhadap Kepuasan Peserta  
Diklat Di Pusdiklat Ir.H.Djuanda Pt.Kai (Persero) Bandung

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

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

Bandung, Agustus 2025



Gita Thalia

NIM. 2106454

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh Kinerja *Trainer* Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Pusdiklat Ir.H.Djuanda Pt. Kai (Persero) Bandung" ini. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 di Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam menyusun proposal skripsi ini, penulis telah melakukan berbagai kajian teori dan menyusun metode penelitian yang sesuai agar penelitian ini bisa berjalan dengan baik dan menghasilkan hasil yang akurat. Namun, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih belum sempurna dan masih bisa dikembangkan lebih baik lagi.

Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan penelitian yang akan dilakukan. Semoga proposal skripsi ini dapat menjadi dasar yang kuat dalam proses penyusunan skripsi dan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pelatihan di dunia industri, khususnya di PT. KAI (Persero).

Bandung, Agustus 2025



Gita Thalia

NIM. 2106454

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kinerja *Trainer* Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Pusdiklat Ir.H.Djuanda Pt.Kai (Persero) Bandung ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan kepada penulis.

Oleh karena itu Dengan penuh ketulusan, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu, dalam proses penyusunan skripsi ini. Setiap dorongan, masukan, dan doa yang diberikan telah menjadi kekuatan dan penyemangat di setiap langkah perjalanan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Dengan penuh rasa haru, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Papah tercinta, Dede Wahyudin, dan Mamah tercinta, Imas Saodah. Segala kerja keras, pengorbanan, kasih sayang, dan doa yang tak pernah putus telah menjadi kekuatan utama hingga penulis mampu meraih titik ini. Sebagai anak bungsu, penulis sangat merasakan betapa besar perjuangan Papah yang rela mengorbankan banyak hal demi pendidikan anaknya, juga ketulusan Mamah yang selalu menjadi tempat pulang paling hangat, penuh doa, kesabaran, dan pelukan yang menenangkan. Penulis sadar, di balik setiap pencapaian ini ada lelah yang dipendam Papah, doa yang dipanjatkan setiap malam, dan senyum Mamah yang menyembunyikan letih. Semoga Allah SWT membalas segala cinta, doa, dan pengorbanan Papah dan Mamah dengan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan yang tiada putus, serta surga-Nya kelak.

2. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Cepi Triatna, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I, atas kesabaran, ketulusan, serta waktu yang telah dicurahkan dalam membimbing penyusunan skripsi ini. Arahan, masukan, dan semangat yang Bapak berikan sangat berarti hingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang Bapak berikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya.
3. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Nur Aedi, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II, atas kesabaran dan ketulusannya dalam membimbing penyusunan skripsi ini. Setiap arahan dan masukan yang Bapak berikan sangat berharga dalam menyempurnakan penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan, dedikasi, dan ketulusan Bapak dengan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan.
4. Bapak Dr. Sururi, M.Pd., selaku Ketua Program Administrasi Pendidikan S-1 atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada seluruh dosen Program Studi Administrasi Pendidikan atas ilmu, dan bimbingan, yang telah diberikan selama penulis menempuh studi. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan yang berlimpah.
6. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Lembaga Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung, khususnya kepada seluruh jajaran di Unit MTRP, MTS, dan MTLS, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta fasilitas selama proses penelitian ini berlangsung. Semoga keberhasilan dan kemajuan senantiasa menyertai lembaga serta seluruh insan yang mengabdikan di dalamnya.
7. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan Amel, Fakhrana, Aliza Melia, Sarah, Indyra, Eliza Tania, Natasya, Virsha, dan Putri Yulia, terima

kasih atas tawa, dukungan, dan semangat yang tak pernah padam di setiap langkah perjalanan ini. Semoga persahabatan ini tak berhenti di sini, melainkan terus mewarnai setiap babak kehidupan kita.

8. Untuk sahabat tercinta, Syifa Amelia Mulyana terima kasih karena telah menjadi sosok yang hadir bukan hanya sebagai teman di bangku perkuliahan, tetapi juga sebagai bagian dari perjalanan hidup yang begitu berarti. Bersamanya, saya menemukan bahwa persahabatan sejati bukan sekadar berbagi tawa, melainkan juga saling menopang di saat air mata jatuh tanpa suara. Semoga persahabatan ini akan terus abadi, melampaui jarak, waktu, dan segala perubahan.
9. Kepada Dicky Yudha Mahendra terimakasih atas segala doa, dukungan, dan perhatian yang senantiasa hadir selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadirannya menjadi penguat di saat lelah, penghibur ketika hati gundah, dan pengingat bahwa setiap perjuangan akan berakhir indah. Terima kasih telah menjadi bagian berharga dari perjalanan ini, mendampingi dengan ketulusan hati yang tak tergantikan.
10. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada diri sendiri, atas kesabaran, ketekunan, dan keberanian yang telah menemani setiap langkah dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah tetap tegar menghadapi lelah, ragu, dan tantangan, tetap bangkit ketika gagal, serta tidak pernah berhenti berjuang untuk mencapai impian. Perjalanan ini mungkin penuh liku, namun setiap tetes keringat dan air mata menjadi bukti bahwa ketekunan dan keyakinan mampu membawa penulis sampai di titik ini. Semoga semangat dan perjuangan ini menjadi fondasi yang kuat untuk menapaki langkah-langkah baru di masa depan.



## ABSTRAK

Judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kinerja *Trainer* terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung”. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja *trainer* dalam pelaksanaan diklat terhadap tingkat kepuasan peserta di lembaga tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada 64 peserta diklat sebagai responden. Berdasarkan hasil analisis menggunakan teknik *Weight Means Score* (WMS), diperoleh bahwa kinerja *trainer* berada dalam kategori sangat baik. Begitu pula dengan kepuasan peserta diklat yang juga berada dalam kategori sangat baik. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kinerja *trainer* dan kepuasan peserta diklat, dengan kontribusi sebesar 81,2%, sementara sisanya sebesar 18,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai  $t_{hitung}$  sebesar 16,388 yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,669. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja *trainer* terhadap kepuasan peserta diklat di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung.

**Kata Kunci:** Kinerja *Trainer*, Kepuasan Peserta Diklat

## **ABSTRACT**

Title The Influence of Trainer Performance on Training Participants' Satisfaction at the Ir. H. Djuanda Training Center PT. KAI (Persero) Bandung. The main objective of this research is to determine the extent of the influence of trainer performance in the implementation of training on the level of participant satisfaction in the institution. This study employs a quantitative approach with a descriptive method. Data collection was carried out through distributing questionnaires to 64 training participants as respondents. Based on the analysis using the Weight Means Score (WMS) technique, it was found that trainer performance falls into the "very good" category. Likewise, the participants' satisfaction is also categorized as "very good." The hypothesis test results show a positive and significant influence between trainer performance and participants' satisfaction, with a contribution of 81.2%, while the remaining 18.8% is influenced by other factors. This is supported by a significance value of 0.000, which is smaller than 0.05, as well as a  $t_{\text{count}}$  value of 16.388, which is greater than the  $t_{\text{table}}$  value of 1.669. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant influence of trainer performance on training participants' satisfaction at the Ir. H. Djuanda Training Center PT. KAI (Persero) Bandung.

**Keywords: Trainer Performance, Training Participants' Satisfaction**

## DAFTAR ISI

|                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>           | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                | <b>iv</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>            | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                      | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                 | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                 | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>              | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I.....</b>                         | <b>1</b>    |
| <b>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 .....                 | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....               | 7           |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....        | 7           |
| <b>BAB II .....</b>                       | <b>9</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>              | <b>9</b>    |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                | 9           |

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan Dalam Ilmu Administrasi Pendidikan ..... | 9         |
| 2.2 Konsep Pendidikan dan Pelatihan.....                                           | 10        |
| 2.2.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan.....                                     | 10        |
| 2.2.2 Manfaat Pendidikan dan Pelatihan.....                                        | 11        |
| 2.3 Konsep Kepuasan Peserta Diklat Atau Pelanggan .....                            | 12        |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Peserta .....                                            | 12        |
| 2.3.2 Manfaat Kepuasan Peserta .....                                               | 13        |
| 2.3.3 Faktor Kepuasan Peserta.....                                                 | 14        |
| 2.3.4 Pengukur Kepuasan Peserta.....                                               | 19        |
| 2.4 Konsep Kinerja <i>Trainer</i> .....                                            | 20        |
| 2.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai.....                                              | 20        |
| 2.4.2 Pengertian <i>Trainer</i> .....                                              | 20        |
| 2.4.3 Pengertian Kinerja <i>Trainer</i> .....                                      | 22        |
| 2.4.4 Kompetensi <i>Trainer</i> .....                                              | 23        |
| 2.5 Sumber Rujukan Teori .....                                                     | 28        |
| 2.6 Penelitian Terdahulu.....                                                      | 34        |
| 2.7 Kerangka Pikir.....                                                            | 46        |
| 2.8 Hipotesis Penelitian.....                                                      | 46        |
| <b>BAB III.....</b>                                                                | <b>48</b> |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                                     | <b>48</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                                        | 48        |
| 3.2 Metode Penelitian.....                                                         | 48        |
| 3.3 Partisipan dan Lokasi Penelitian .....                                         | 49        |
| 3.3.1 Partisipan Penelitian .....                                                  | 49        |

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3.2 Lokasi Penelitian.....                                                                                    | 49 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                                                                                   | 49 |
| 3.4.1 Populasi Penelitian.....                                                                                  | 49 |
| 3.4.2 Sampel Penelitian .....                                                                                   | 50 |
| 3.5 Instrumen Penelitian.....                                                                                   | 51 |
| 3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....                                                                              | 51 |
| 3.5.2 Definisi Konseptual .....                                                                                 | 52 |
| 3.5.3 Definisi Operasional Penelitian .....                                                                     | 53 |
| 3.5.4 Kisi Kisi Penelitian .....                                                                                | 54 |
| 3.5.5 Menyusun pertanyaan atau pernyataan.....                                                                  | 61 |
| 3.5.6 Uji Validitas Instrumen.....                                                                              | 61 |
| 3.5.7 Uji Reabilitas .....                                                                                      | 65 |
| 3.6 Prosedur Penelitian.....                                                                                    | 67 |
| 3.7 Analisis Data.....                                                                                          | 68 |
| 3.7.1 Seleksi Data .....                                                                                        | 68 |
| 3.7.2 Klasifikasi Data.....                                                                                     | 69 |
| 3.7.3 Pengolahan Data .....                                                                                     | 69 |
| 3.8 Teknik Pengolahan Data .....                                                                                | 70 |
| 3.8.1 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata (Weight Means Score)..... | 70 |
| 3.8.2 Pengukuran Kepuasan Peserta Diklat .....                                                                  | 71 |
| 3.8.3 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Setiap Variabel.....                                               | 73 |
| 3.8.4 Uji Normalitas Data .....                                                                                 | 74 |
| 3.8.5 Uji Linieritas .....                                                                                      | 76 |
| 3.9 Uji Hipotesis Penelitian.....                                                                               | 77 |

|                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.9.1 Analisis Koefisien Korelasi .....                                                                             | 77        |
| 3.9.2 Uji Koefisien Determinasi ( <b><i>R</i><sup>2</sup></b> ) .....                                               | 79        |
| 3.9.3 Uji Signifikan Koefisien Korelasi.....                                                                        | 80        |
| 3.9.4 Uji Regresi Sederhana .....                                                                                   | 82        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                                 | <b>84</b> |
| <b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                   | <b>84</b> |
| 4.1 Temuan Penelitian .....                                                                                         | 84        |
| 4.1.1 Seleksi Data .....                                                                                            | 84        |
| 4.1.2 Klasifikasi Data.....                                                                                         | 85        |
| 4.2 Pengolahan Data.....                                                                                            | 87        |
| 4.2.1 Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan<br>Perhitungan Weight Means Score (WMS) ..... | 87        |
| 4.2.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....                                                                   | 102       |
| 4.2.3 Uji Normalitas Data Penelitian .....                                                                          | 105       |
| 4.2.4 Uji Linieritas Data Penelitian .....                                                                          | 106       |
| 4.3 Uji Hipotesis Penelitian.....                                                                                   | 107       |
| 4.3.1 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....                                                                        | 107       |
| 4.3.2 Uji Koefisien Determinasi ( <b><i>R</i><sup>2</sup></b> ) .....                                               | 109       |
| 4.3.3 Uji Signifikasi Koefisien Korelasi.....                                                                       | 109       |
| 4.3.4 Uji Regresi Sederhana .....                                                                                   | 110       |
| 4.4 Pembahasan .....                                                                                                | 113       |
| 4.4.1 Gambaran Kinerja <i>Trainer</i> di Pusdiklat IR.H.Djuanda PT.Kai (Persero)<br>Bandung .....                   | 113       |
| 4.4.2 Gambaran Kepuasan Peserta Diklat di Pusdiklat IR.H.Djuanda PT.Kai<br>(Persero) Bandung .....                  | 121       |

|                                                                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.4.3 Gambaran Pengaruh Kinerja <i>Trainer</i> Terhadap Kepuasan Peserta Diklat<br>di Pusdiklat IR.H.Djuanda PT.Kai (Persero) Bandung..... | 131        |
| <b>BAB V.....</b>                                                                                                                          | <b>134</b> |
| <b>SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>                                                                                          | <b>134</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                                        | 134        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                             | 134        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                | <b>136</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                       | <b>141</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Data Evaluasi Kepuasan Peserta Diklat KAI Tahun 2024.....                              | 3   |
| Tabel 2.1 Sumber Rujukan Teori .....                                                             | 28  |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                                              | 34  |
| Tabel 3.1 Daftar Partisipan Penelitian .....                                                     | 49  |
| Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel X Kinerja <i>Trainer</i> .....                 | 55  |
| Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Y Kepuasan Peserta.....                        | 58  |
| Tabel 3.4 Skala Pengukuran Variabel X dan Variabel Y.....                                        | 61  |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kinerja <i>Trainer</i> ) .....                         | 63  |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) .....                         | 64  |
| Tabel 3.7 Skala Penafsiran Rata-Rata WMS .....                                                   | 71  |
| Tabel 3.8 Kriteria Penentuan yang digunakan dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Peserta Diklat..... | 72  |
| Tabel 3.9 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....                                        | 77  |
| Tabel 4.1 Seleksi Data Variabel X dan Variabel Y .....                                           | 84  |
| Tabel 4.2 Data Mentah Variabel X dan Variabel Y .....                                            | 85  |
| Tabel 4.3 Skor Baku Variabel X dan Variabel Y.....                                               | 103 |
| Tabel 4.4 Uji Normalitas data Dengan Komolgorov Smirnov .....                                    | 105 |
| Tabel 4.5 Uji Linearitas.....                                                                    | 107 |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....                                                | 108 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                                  | 109 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikan Koefisien Korelasi .....                                          | 110 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2 1Kerangka pikir.....                                                                                                                      | 47  |
| Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....                                                                                                               | 47  |
| Gambar 4.1 Hasil Perhitungan WMS Variabel X (Kinerja <i>Trainer</i> ).....                                                                         | 89  |
| Gambar 4.2 Hasil Skor Rata-Rata Indikator .....                                                                                                    | 89  |
| Gambar 4.3 Skor Rata-Rata Sub-Indikator Manajerial.....                                                                                            | 90  |
| Gambar 4.4 Skor Rata-Rata Sub-Indikator Sosial Kultural.....                                                                                       | 92  |
| Gambar 4.5 Skor Rata-Rata Sub-Indikator Teknis .....                                                                                               | 93  |
| Gambar 4.6 Hasil Perhitungan WMS Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat).....                                                                         | 95  |
| Gambar 4.7 Hasil Skor Rata-Rata Indikator .....                                                                                                    | 96  |
| Gambar 4.8 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Kepuasan Terhadap Kualitas Produk .....                                                              | 97  |
| Gambar 4.9 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan .....                                                           | 98  |
| Gambar 4.10 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Kepuasan Peserta Terhadap Kemudahan Menjalani Diklat .....                                          | 100 |
| Gambar 4. 11 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Kondisi Emosional.....                                            | 101 |
| Gambar 4 12 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Kepuasan Peserta Diklat terhadap Biaya/Harga Yang Harus Dikeluarkan Untuk Menyelesaikan Diklat..... | 102 |
| Gambar 4 13 Grafik Regresi .....                                                                                                                   | 112 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran I Administrasi Penelitian.....                       | 147 |
| Lampiran II Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....               | 158 |
| Lampiran III Hasil Uji Instrumen .....                        | 175 |
| Lampiran IV Hasil Pengolahan Data .....                       | 181 |
| Lampiran V Daftar Tabel Statistika .....                      | 188 |
| Lampiran VI Catatan Bimbingan Skripsi dan Riwayat Hidup ..... | 192 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, A. (2019). Kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan widyaiswara. *Andragogi*, 7(2), 256-269.
- Akhmadi, A. (2022). Kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan widyaiswara. *Andragogi*, 7(2), 256-269.
- 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).
- Arifin, Z. (2011). Penelitian Pendidikan: Metode dan Pradigma Baru. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- As'ad, Moh (2013). Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia. Jakarta : Liberty.
- Daga, R. (2017). Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159-176.
- Diakses secara [Online]:  
[https://bpsdm.sumbarprov.go.id/images/2019/09/fiIe/KEPRIBADIAN\\_WIDY AISWARA\\_CERMIN\\_SUATU\\_LEMBAGA\\_DIKIA1\\_.pdf](https://bpsdm.sumbarprov.go.id/images/2019/09/fiIe/KEPRIBADIAN_WIDY AISWARA_CERMIN_SUATU_LEMBAGA_DIKIA1_.pdf)
- Falchati, T. (2017). Pengaruh Kompetensi Manajerial, Supervisi, dan Kewirausahaan terhadap Kinerja Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri se Kabupaten Brebes. *Jurnal Kependidikan*, 5(2), 156-173.
- Frihatin, A., Khaerudin, K., Millah, N., & Juliantana, R. H. (2025). Hubungan Keterampilan Manajerial dan Advokasi terhadap Efektifitas Kerja di Lingkungan Sekolah. *JPAP (Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan)*, 9(1), 29-33.
- Hanugrah, B. (2015). Pengaruh Kurikulum Perubahan, Kompetensi Widyaiswara, Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Dan Komitmen Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Pola Baru Di Badan Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Jawa Timur. Surabaya: Skripsi.
- Hasibuan, M. S. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

- Herdayati, S. P., Pd, S., & Syahril, 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.
- Husna, L. U., & Prasetya, B. P. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(2), 19-28.
- Huzain, H. (2021). Pengelolaan sumber daya manusia.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jusdijachlan, R., Jati, P., Siswadhi, H. F., & Sinulingga, G. (2024). *MSDM: Pengantar dan Penerapannya*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Keputusan Direksi Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/DL.404/V/1/KA-2016 Tentang *Trainer Group*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor SKJ. 1 Tahun 2023 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Widyaiswara.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Kp. 23 Tahun 2015 tentang Akreditasi Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Perkeretaapian Milik PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kusumawati, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Tahun Akademik 2023/2024* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Lindrawaty. (2019). Kepribadian Widyaiswara Cermin Suatu Lembaga Diklat.
- Man, S. (2020). Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Akuntanika*, 6(1), 38-45.
- Nurdiansyah, D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepatu Olahraga Merek Adidas Di Bandar Lampung.

- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 tahun 2008 tentang Standar Kompetensi Widyaiswara.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi Presiden Republik Indonesia.
- Qomari, A. (2003). *Pendidikan Sebagai Karakter Budaya Bangsa*. Jakarta: UHAMKA Press.
- R. Palan. 2007. Competency Management. PPM Indonesia: Jakarta.
- Rafika. (2013). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan. Sulawesi Selatan: Skripsi.
- Rahayu, B., & Ruhamak, M. D. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Insentif, Remunerasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt Industri Sandang Pangan Nusantara Cilacap). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v2i1.15>
- 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.
- Rohman, M., & Hairudin, H. (2018). Konsep tujuan pendidikan islam perspektif nilai-nilai sosial-kultural. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 9(1), 21-35.
- Rosaria, E., Okalesa, O., Priyono, P., Putri, N. Y., & Hosan, H. (2025). PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP MOTIVASI DAN KINERJA GURU DI SMK KEUANGAN PEKANBARU. *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 4(3), 314-323.
- Rosdiani, I. (2017). Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Para Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat. Bandung: Skripsi.
- Sari, D. D. (2016). Analisis Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada konsumen sim card GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(1), 62-72.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.

- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta : Bandung
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian & Pengembangan Research And Development. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2013). Kinerja Guru. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Sururi & Nugraha. (2007). Belajar SPSS For Windows untuk Mengelola Data.
- Suryana, E. (2015). Administrasi pendidikan dalam Pembelajaran. Deepublish.
- Suwatno, S. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Widyaiswara. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 10(01).
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150-163.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Trisnaningsih, Y. (2021). Kualitas Layanan Widyaiswara dan Kepuasan Peserta Pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(2), 71-84.
- Tufa, N. (2018). Pentingnya pengembangan SDM. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2).
- Ulandari, W., & Santaria, R. (2020). Strategi pengembangan profesionalitas guru melalui pendidikan dan pelatihan. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 5(1), 57-68.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- Wedarini, N. M. S. (2013). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan telkom flexi (Doctoral dissertation, Udayana University).

- Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. *IKONOMIKA:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.I, No.1:2527-5143
- Wijaya, A. T. (2016). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian Cabang Jember.
- Wursanto. 1998. Manajemen Kepegawaian 1, Yogyakarta: Kanisius.
- Yunanto, Y. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri.
- Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).

### **Buku**

- Azis, A., Pd, M., NURHADI, S. P. I., Sy, S. E., & SH, M. S. (2020). *Konsep kinerja guru dan sumber belajar dalam meraih prestasi*. Guepedia.
- Djajadi, M. (2024). *ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI BAGI WIDYAISSWARA; Strategi Dan Implementasi*. Nas Media Pustaka.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Octavia, S. A. (2020). *Sikap dan kinerja guru profesional*. Deepublish.