

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI BALAI PELATIHAN SINYAL,
TELEKOMUNIKASI DAN LISTRIK (BPSTL)
PUSDIKLAT IR. H. DJUANDA PT. KAI (PERSERO) BANDUNG**



SKRIPSI

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

Oleh:

Syifa Amelia Mulyana

NIM 2101231

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

2025

**PENGARUH PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BALAI PELATIHAN SINYAL,
TELEKOMUNIKASI DAN LISTRIK (BPSTL)
PUSDIKLAT IR. H. DJUANDA PT. KAI (PERSERO) BANDUNG**

Oleh:

Syifa Amelia Mulyana

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

© Syifa Amelia Mulyana 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

HALAMAN PENGESAHAN
SYIFA AMELIA MULYANA

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT

Disetujui dan disahkan oleh :

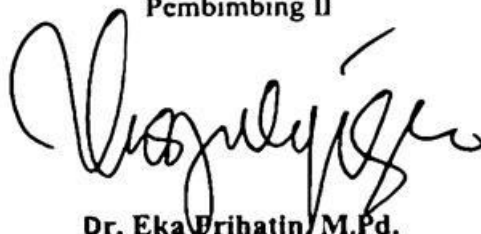
Pembimbing I



Dr. Nur aedi, M.Pd.

NIP. 19590814 198503 1 004

Pembimbing II



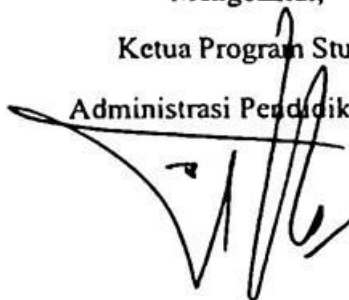
Dr. Eka Prihatin, M.Pd.

NIP. 19660712 200604 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Administrasi Pendidikan S-1



Dr. Sururi, M.Pd.

NIP. 19701109 199802 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Syifa Amelia Mulyana
NIM : 2101231
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Judul Karya : Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap
Kepuasan Peserta Diklat di BPSTL Pusdiklat Ir.
H. Djuanda PT KAI (Persero) Bandung

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 plagiarism dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

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

Bandung, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Syifa Amelia Mulyana

NIM (2101231)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI (Persero) Bandung”*** disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi isi maupun penggunaan bahasa, sehingga belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan atau belum memenuhi harapan semua pihak.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata dalam pengembangan bidang pendidikan, khususnya dalam keilmuan Administrasi Pendidikan, terutama pada kajian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta diklat.

Bandung, Juli 2025



Penyusun

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis juga berhasil menyelesaikan studi jenjang Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana tanpa dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan dan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ayah dan Mama tercinta, yang telah menjadi sumber kekuatan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti. Walaupun Ayah dan Mama tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun senantiasa memberikan yang terbaik. Terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan moral maupun materi, memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan, serta keikhlasan dalam membimbing dan mendoakan setiap langkah penulis hingga mencapai titik ini. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga memang tidaklah mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Segala pencapaian ini tidak akan berarti tanpa restu dan cinta dari kalian. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Juga dengan skripsi ini menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih saya yang tak akan pernah cukup terbalas. Besar harapan penulis semoga ayah dan mama selalu sehat, Panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Kepada adik laki – lakiku tercinta, terima kasih atas canda, semangat, yang menjadi penguat dalam setiap prosesku. Kehadiranmu selalu memberi warna

dalam hari-hari penuh tekanan juga membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non- akademik, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang.

3. Kepada Bapak Dr. Nur Aedi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta ilmu yang Bapak berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan perhatian Bapak dalam membimbing saya menjadi dorongan besar hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepada Dr. Ibu Eka Prihatin, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II, saya juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam atas segala masukan, koreksi, dan waktu yang Ibu luangkan dalam membantu saya menyempurnakan karya ini. Semoga ilmu dan ketulusan yang Ibu berikan menjadi amal kebaikan yang berlipat ganda.
5. Saya juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Sururi, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan, atas bimbingan, dukungan, serta kemudahan yang diberikan selama saya menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini. Peran dan kebijakan yang Bapak berikan sangat berarti dalam kelancaran studi saya di lingkungan program studi ini.
6. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah membagikan ilmu, pengalaman, serta bimbingan selama saya menempuh pendidikan. Setiap materi, nasihat, dan motivasi yang diberikan telah menjadi bekal berharga dalam proses akademik maupun pengembangan pribadi saya.
7. Saya menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada seluruh Bapak dan Ibu pegawai di Unit MTRP dan Unit MTS Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero). Terima kasih atas sambutan hangat, bantuan yang begitu ramah, serta suasana kekeluargaan yang begitu terasa selama saya menjalani proses penelitian. Dukungan dan kebaikan Bapak/Ibu bukan hanya

memudahkan saya dalam pengumpulan data, tetapi juga meninggalkan kesan mendalam yang tak terlupakan. Semoga silaturahmi dan kebaikan yang terjalin ini menjadi amal yang terus mengalir kebbaikannya.

8. Saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada seluruh peserta diklat di BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya dalam membantu proses pengumpulan data. Candaan ringan, dan keramahan yang diberikan sungguh membuat proses penelitian ini terasa menyenangkan dan jauh dari kata membebani. Kehadiran Bapak dan Ibu tidak hanya memberi kontribusi penting bagi kelancaran penelitian ini, tetapi juga meninggalkan kesan yang hangat dan penuh makna. Semoga momen singkat yang terjalin dalam kegiatan ini dapat menjadi bagian dari pengalaman baik yang saling menguatkan.
9. Saya juga ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kakek dan nenek tercinta, yang selalu menjadi sosok penuh keteladanan dan cinta kasih dalam hidup saya. Terima kasih atas doa-doa yang tulus di setiap waktu, atas nasihat sederhana yang selalu menenangkan, dan atas kasih sayang yang tak pernah berkurang meski usia kian bertambah. selalu menjadi sosok penuh keteladanan dan cinta kasih dalam hidup saya. Kehadiran kakek dan nenek, baik secara langsung maupun dalam setiap untaian doa yang kalian panjatkan, telah menjadi sumber kekuatan tersendiri dalam proses saya menempuh pendidikan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kelembutan hati dan ketulusan perhatian kalian selalu menjadi pengingat bahwa keberhasilan ini bukan hanya milik saya, tetapi juga milik orang-orang yang senantiasa mendukung dari balik layar dengan kasih sayang yang tak bersyarat. Semoga kebahagiaan ini juga menjadi kebahagiaan bagi kakek dan nenek, dan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan serta cinta kalian dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan yang tak putus.
10. Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya tujukan kepada sahabat terbaik saya, Gita Thalia. Sejak awal kita menapakkan kaki di dunia perkuliahan, kamu selalu hadir dalam setiap babak kehidupan ini—menjadi teman diskusi, teman

panik saat tugas, teman pelarian di tengah kejenuhan, dan yang paling penting: teman pulang ke mana pun, dalam kondisi apa pun. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu ada, bukan hanya saat tawa dan keberhasilan, tapi juga saat tangis dan kelelahan tak bisa disembunyikan. Kamu adalah saksi hidup dari proses panjang ini—dari perjuangan akademik sampai urusan hati. Dari cinta yang diam-diam tumbuh, yang sempat berbunga, hingga yang perlahan layu—kamu tahu semuanya, menyimpannya, dan menenangkan tanpa menghakimi. Kita sudah terlalu sering bareng—mau ke mana pun, ngapa-ngapain, rasanya selalu berdua. Dunia kampus ini tak akan pernah terasa sama tanpa kehadiranmu di samping saya. Semoga kedepatan ini tak berhenti di titik kelulusan, dan semoga suatu hari nanti kita bisa menertawakan semua ini sambil bilang, “Kita berhasil, Git.” Terima kasih, Gita, untuk semuanya—untuk tetap tinggal, untuk selalu hadir, dan untuk menjadi rumah dalam bentuk manusia.

11. Tak lupa, ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada teman-teman seperjuangan: Nana, Aliza, Amel, Eliza dan seluruh teman-teman seangkatan Administrasi Pendidikan 2021. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang penuh warna ini—dari awal masuk kuliah yang serba canggung, hingga detik-detik terakhir menghadapi skripsi dan kelulusan. Terima kasih atas semangat yang dibagikan, tawa yang menguatkan, dan rasa saling memahami di tengah tekanan yang kadang tak terlihat. Kita tumbuh bersama di ruang-ruang kelas, grup tugas, diskusi online tengah malam, sampai saling menguatkan saat hampir menyerah. Setiap obrolan, pelukan hangat, bahkan lelucon receh yang muncul di saat genting—semuanya bukan sekadar kenangan, tapi bagian dari proses yang membuat kita bertahan.
12. Saya juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para kakak tingkat yang dengan tulus dan tanpa ragu turun tangan membantu saya selama proses perkuliahan, terutama dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kesediaan kalian untuk menemani, bahkan saat harus ngerjain bareng di kafe. Terima kasih atas arahan, motivasi, serta bimbingan yang diberikan—baik dalam bentuk dukungan teknis, berbagi pengalaman, maupun sekadar kata-kata penguat yang hadir di waktu paling saya butuhkan.

13. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada seluruh keluarga besar saya, yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta semangat yang tidak pernah putus. Terima kasih atas perhatian, pengertian, dan kehangatan yang selalu saya rasakan meski dalam kesibukan masing-masing. Keluarga besar adalah tempat saya kembali, tempat saya merasa diterima tanpa syarat, dan tempat di mana saya selalu mendapatkan kekuatan untuk melanjutkan setiap langkah. Semoga kebahagiaan ini juga menjadi kebahagiaan kita bersama. Keberhasilan ini adalah milik kita semua.
14. Terakhir, saya juga berterima kasih teruntuk diri sendiri sudah sampai di titik ini. Tak banyak yang tahu, tapi aku tahu bagaimana diri ini menyimpan banyak hal sendiri terlihat berpura-pura tenang meski kadang gaduh. Merasa harus kuat, bahkan saat lelah pun belum sempat diakui. Tapi lihatlah cip, kamu berhasil. Bukan karena segalanya berjalan mulus, tapi diriku memilih untuk terus melanjutkan. Kamu tetap berdiri meski ragu juga tetap berproses meski takut. Teruntuk diriku, terima kasih sudah begitu sabar dalam menghadapi diri sendiri. Sudah mau menerima bahwa tidak apa – apa kalau tidak selalu kuat. Sudah belajar memeluk kekurangan, menghargai usaha sekecil apaun, dan merayakan kemenangan meski sederhana. Hari ini bukan hanya tentang skripsi yang selesai. Ini tentang kamu, yang tidak menyerah pada hari – hari yang melelahkan. Tentang kamu yang mulai bisa bilang ke diri sendiri ”Terima kasih ya sudah sampai sejauh ini”. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.Pd tepat waktu dan menjadi tekad dan acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya.

ABSTRAK

Judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung”. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dalam pelaksanaan diklat terhadap kepuasan para peserta di lembaga tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada 66 peserta diklat sebagai responden. Berdasarkan analisis menggunakan teknik *Weight Means Score* (WMS), diperoleh hasil bahwa kualitas layanan diklat berada pada kategori sangat baik dengan nilai 3,46. Sementara itu, hasil pengukuran kepuasan peserta diklat menggunakan teknik *Weight Means Score* (WMS), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat baik dengan nilai 3,4. Uji hipotesis mengindikasikan adanya pengaruh positif antara variabel kualitas layanan dan kepuasan peserta diklat, dengan kontribusi sebesar 26,6%, sedangkan sisanya sebesar 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t hitung sebesar 4,820 yang melebihi nilai t tabel sebesar 1,668. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Diklat, Kepuasan Peserta Diklat

ABSTRACT

Title: *The Influence of Training Service Quality on Participant Satisfaction at BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung*

This study aims to determine the extent to which the quality of training services influences participant satisfaction at BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung. The research adopts a quantitative approach using a descriptive method. Data were collected through questionnaires distributed to 66 training participants as respondents. Based on the analysis using the Weight Means Score (WMS) technique, the quality of training services was categorized as very good, with a score of 3.46. Similarly, participant satisfaction was also classified as very good, with a score of 3.4. Hypothesis testing indicated a positive influence between the quality of training services and participant satisfaction, with a contribution rate of 26.6%, while the remaining 73.4% was influenced by other factors. This finding is supported by a significance value of 0.000, which is less than 0.05, and a t-value of 4.820, which exceeds the t-table value of 1.668. Therefore, it can be concluded that the quality of training services has a positive and significant influence on participant satisfaction at BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung.

Keywords: *training service quality, training participant satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Batasan dan Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pendidikan dan Pelatihan dalam Ilmu Administrasi Pendidikan.....	9
2.1.2 Kualitas Layanan Diklat.....	10
2.1.3 Kepuasan Peserta Diklat.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pikir	28
2.2. Definisi Konseptual dan Operasional.....	30
2.2.1 Definisi Konseptual.....	30
2.2.2 Definisi Operasional	30
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33

3.2. Metode Penelitian dan Pendekatan.....	33
3.2.1 Metode Penelitian.....	33
3.2.2 Pendekatan Penelitian	34
3.3. Partisipasi dan Lokasi Penelitian	34
3.3.1. Partisipasi	34
3.3.2. Lokasi Penelitian	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Populasi Sampel.....	35
3.5.1. Populasi	35
3.5.2. Sampel	36
3.6. Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.7. Kisi - Kisi Penelitian	37
3.8. Menyusun Pertanyaan atau Pernyataan	40
3.9. Uji validitas instrumen	40
3.10. Uji Reliabilitas	43
3.11. Prosedur Penelitian	45
3.12. Analisis Data.....	46
3.12.1. Seleksi data	46
3.12.2. Klasifikasi data.....	47
3.12.3. Pengolahan data	47
3.13. Teknik Pengolahan data.....	47
3.13.1 Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata (<i>Weight Means Score</i>).....	47
3.13.2 Mengubah Data Mentah Menjadi Data Baku.....	48
3.13.3 Uji Normalitas.....	49
3.13.4 Uji Linearitas.....	50
3.13.5 Uji Hipotesis	51
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Temuan Penelitian	57
4.1.1 Seleksi Data.....	57
4.1.2 Klasifikasi Data	57

4.1.3 Penyajian Hasil Pengolahan Data.....	60
4.1.4 Mengubah Skor Mentah Jadi Baku	82
4.1.5 Uji Normalitas.....	85
4.1.6 Uji Linearitas.....	86
4.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	87
4.2. Pembahasan	92
4.2.1. Gambaran Kualitas Layanan Di BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung.....	92
4.2.2. Gambaran Kepuasan Peserta diklat di BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung.....	101
4.2.3. Gambaran Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BPSTL Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero) Bandung.	109
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI	111
5.1. Simpulan.....	111
5.2. Implikasi	112
5.3. Rekomendasi.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Evaluasi Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pengajar, Isi Program, Pelayanan, & Fasilitas Pada Penyelenggara Pelatihan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Partisipan Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Pedoman Skor Instrumen	37
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X	37
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Y	39
Tabel 3.5 Skala Pengukuran Variabel X dan Variabel Y.....	40
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Diklat)	42
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)	43
Tabel 3.8 Kategori Koefisien Reliabilitas	44
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	45
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	45
Tabel 3.11 Skala Penafsiran WMS	48
Tabel 3.12 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai	52
Tabel 4.1 Seleksi Data Variabel X dan Variabel Y	57
Tabel 4.2 Data Mentah Variabel X dan Variabel Y	58
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan WMS Variabel X.....	60
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan WMS Variabel Y	72
Tabel 4.5 Skor Baku Variabel X dan Variabel Y	81
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data	84
Tabel 4.7 Uji Linieritas	86
Tabel 4.8 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikasi Koefisien Korelasi.....	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Sederhana	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Hasil Skor Rata-rata Indikator.....	65
Gambar 4.2 Skor Rata-rata Sub-Indikator Kehandalan	66
Gambar 4.3 Skor Rata-rata Sub-Indikator Daya Tanggap	67
Gambar 4.4 Skor Rata-rata Sub-Indikator Jaminan	69
Gambar 4.5 Skor Rata-rata Sub-Indikator Empati	70
Gambar 4.6 Skor Rata-rata Sub-Indikator Bukti Fisik.....	72
Gambar 4.7 Hasil Skor Rata-rata Indikator Variabel Y	76
Gambar 4.8 Skor Rata-rata Sub-Indikator Kenyamanan	77
Gambar 4.9 Skor Rata-rata Sub-Indikator Komunikasi	79
Gambar 4.10 Skor Rata-rata Sub-Indikator Kompetensi	80
Gambar 4.11 Skor Rata-rata Sub-Indikator Biaya	81
Gambar 4.12 Jawaban Hipotesis Penelitian	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi.....	118
Lampiran 2 Surat Izin Uji Validitas dari Program Studi Administrasi Pendidikan	120
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Uji Validitas dari Balai Diklat PU Wilayah IV Bandung	121
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Universitas Pendidikan Indonesia.....	122
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian dari Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT. KAI (Persero)	123
Lampiran 6 Kisi Kisi Penelitian Variabel X	126
Lampiran 7 Kisi – Kisi Instrumen Variabel Y	127
Lampiran 8 Instrumen Penelitian	128
Lampiran 9 Uji Validitas.....	133
Lampiran 10 Uji Reliabilitas	135
Lampiran 11 Data Mentah Penelitian	137
Lampiran 12 Mengubah Skor Mentah menjadi Skor Baku	148
Lampiran 13 Perhitungan Weight Means Skor (WMS).....	152
Lampiran 14 Uji Normalitas Data.....	161
Lampiran 15 Uji Linearitas	161
Lampiran 16 Uji Hipotesis	162
Lampiran 17 Distribusi r Tabel	165
Lampiran 18 Distribusi t Tabel	166
Lampiran 19 Catatan Bimbingan Skripsi.....	170
Lampiran 20 Riwayat Hidup	177

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. I., Sanosra, A., & Susbiani, A. (2020). Pengaruh pendidikan dan pelatihan serta kompetensi terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 10(1), 109-123.
- 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).
- Aziz, F. A. (n.d.). Kualitas pelayanan pendidikan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Dian Gitaya. *Quality Service Education of Course and Training Institute (LKP) Dian Gitaya*. Program Studi Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aziz, F. A., & Mulyatiningsih, E. (2017). Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(4).
- Dahniar, A. (2019). Layanan diklat di era millennial. *Tatar Pasundan: Jurnal Diklat Keagamaan*, 13(1), 36–49.
- Diharja, E. S. J. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Diklat. *IQTISHADEquity jurnal MANAJEMEN*, 1(2).
- Fatihah, N., & Gilang, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Pt. Pln Udiklat Jakarta. *eProceedings of Management*, 6(1).
- Fitriyah, R. N. (2019). Kualitas Layanan Peserta Dengan Metode Servqual dan Zone Of Tolerance di Balai Diklat Keagamaan Semarang. *Dialog*, 42(2), 199-208.
- Hasibuan, H. F. (2013). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap KTP Elektronik (E- KTP) Pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Henryanto. (2014). *Analisis tingkat kepuasan peserta diklat dari kualitas pelayanan diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai*. *Jurnal Ilmiah*, 2(1).
- Masruroh, L., Slamet, A., & Khafid, M. (2017). Pengaruh keefektifan pembelajaran pelatihan dan kualitas layanan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang.

Educational Management, 6(2), 109–114.

- Mudiarni, N. W. (2018). Analisis kualitas layanan diklat: manajemen sumber daya manusia dan manajemen pemasaran.
- Nurjanah, L. (2014). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Cahaya Medika Healthcare Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Panggabean, K. S. (2024). Gambaran Kepuasan Konsumen Bank Sampah Radu Senang Desa Bulanjahe.
- 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.
- Rezeki, S., Murniati, A. R., & Harun, C. Z. (2015). Manajemen pembelajaran pendidikan dan pelatihan prajabatan pada BKPP ACEH. *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah*, 3(4).
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas layanan, harga, citra merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen*. Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.
- Salim, T. A., & Pradiani, T. (2021). Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Salim Excellence Center (SEC). *Journal of Applied Management Studies*, 3(1), 27-41.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tumanggor, A., Tambunan, J. R., SE, M., & SIMATUPANG, P. (2021). *Manajemen Pendidikan*. Penerbit K-Media.
- Utami, D. A., Putriana, L., & Sihite, M. (2023). Pengaruh Iklim Layanan Dan Pelayanan Prima Sumber Daya Manusia Terhadap Customer Engagement Melalui Kepuasan Peserta Diklat Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Balai Pendidikan Dan Pelatihan Transportasi Laut). *Jemba: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 389-398.
- 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).

Zahra, I. I., Damayanti, M. R., Abidin, M. N., & Ritonga, M. I. P. (2024). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai: Kajian 5 Jurnal Internasional Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(2), 665-675.