

Nomor Daftar : 029/Adpend-Skripsi/PK.03.08/2022

**PENGARUH KINERJA WIDY AISWARA TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI PPPPTK TK DAN PLB**

SKRIPSI

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



oleh:

Alya Sani
NIM 1808150

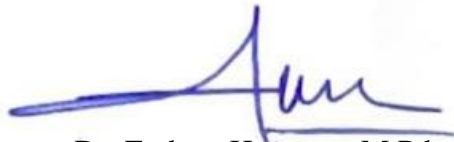
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2022**

ALYA SANI

**PENGARUH KINERJA WIDYAIKWARA TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI PPPPTK TK DAN PLB**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Endang Herawan, M.Pd

NIP. 19600810 198603 1 001

Pembimbing II



Dr. Cicih Sutarsih, M.Pd

NIP.19700929 199802 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Administrasi Pendidikan FIP UPI



Dr. Sururi, M.Pd.

NIP. 19701109 199802 1 001

Alya Sani, 2022

**PENGARUH KINERJA WIDYAIKWARA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI PPPPTK TK DAN
PLB**

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

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Widyaiswara terhadap Kepuasan Peserta Diklat di PPPPTK TK dan PLB” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini

Bandung, 23 Agustus 2022
Yang Membuat Pernyataan



Alya Sani
NIM. 1808150

Alya Sani, 2022

PENGARUH KINERJA WIDYAISWARA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI PPPPTK TK DAN PLB

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

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Peneliti sadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan terutama dari kedua orang tua yang peneliti banggakan yaitu Papah Iman Permana Sulaeman dan Bunda Maria Fitriana yang selalu memberikan dukungan kepada penulis agar skripsi ini selesai tepat waktu.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan serta bantuan dari berbagi pihak, dan dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Endang Herawan, M.Pd dan Dr. Cicih Sutarsih, M.Pd., selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga kepada peneliti, sehingga peneliti mendapatkan kelancaran dan kemudahan dalam membuat skripsi ini dengan baik.
2. Dr. Sururi, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan motivasi dan memfasilitasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah mendidik dan memberikan dukungan dan bekal ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh studi S1 di Administrasi Pendidikan.
4. Bapak Pena Sopiana dan Ibu Melly Suziani, selaku staf Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah membantu penulis dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan akademik maupun persuratan yang peneliti butuhkan.

5. Seluruh staf dan jajaran Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa, yang telah memberikan izin dan kelancaran dari awal hingga akhir penelitian.
6. Andree selaku kakak dari penulis yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama pengerjaan skripsi.
7. Aurell, Aya, Monic, Virda dan Revira selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, bantuan dan dukungan selama pengerjaan skripsi.
8. Adinda, Ifti, Melati, Niar, Rachma, Rere, dan Ade selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan, pengertian, bantuan, semangat, canda tawa dan keceriaan dari awal perkuliahan hingga akhir menyelesaikan perkuliahan sampai dengan proses pengerjaan skripsi.
9. Fani, Hendra, Neshia, Herta dan teman-teman Administrasi Pendidikan B yang selalu memberikan canda tawa dan keceriaan dari awal perkuliahan hingga akhir menyelesaikan perkuliahan.
10. Teman-teman Administrasi Pendidikan 2018, terima kasih selama menjalani perkuliahan ini selalu memberikan keceriaan, pengalaman dan kebersamaan dari awal perkuliahan hingga akhir menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di PPPPTK TK dan PLB.”. Tujuan dari penelitian ini secara umum untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai Pengaruh Kinerja Widyaiswara terhadap Kepuasan Peserta Diklat di PPPPTK TK dan PLB. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner tertutup pada 88 responden. Hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS) dengan bantuan *Microsoft Excel 2019* dan *SPSS 25.0 for windows*, menunjukkan bahwa kinerja widyaiswara berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata skor 4,55 dan kepuasan peserta diklat berada pada kategori sangat memuaskan dengan rata-rata skor 4,56. Berdasarkan uji korelasi antara variabel X dan Y didapatkan nilai 0,835 dan termasuk pada kategori tingkat hubungan “sangat kuat”. Hasil uji determinasi didapatkan bahwa variabel X berpengaruh sebesar 68,9% terhadap variabel Y dan sisanya di pengaruhi faktor lain. Kemudian hasil uji signifikansi diperoleh nilai $11.219 > 1.664$ artinya H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Hasil analisis regresi diperoleh persamaan $Y = 8,589 + 0,834X$ yang artinya setiap penambahan poin variabel X maka akan diikuti dengan perubahan variabel Y sebesar 0,834. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja Widyaiswara terhadap Kepuasan Peserta Diklat di PPPPTK TK dan PLB.

Kata Kunci: *Kinerja Widyaiswara, Kepuasan Peserta Diklat.*

ABSTRACT

This research is entitled "The Influence of Widyaiswara Performance on the Satisfaction of Training Participants in PPPPTK TK and PLB". The purpose of this study is to obtain an overview of the Influence of Widyaiswara Performance on the Satisfaction of Training Participants in PPPPTK TK and PLB. This study used descriptive method with a quantitative approach. Data collection techniques used questionnaires or closed questionnaires on 88 respondents. The results of the Weight Means Score (WMS) calculation with the help of Microsoft Excel 2019 and SPSS 25.0 for windows, showed that widyaiswara's performance was in the very good category, with an average score of 4,55 and the satisfaction of training participants was in the very satisfactory category, with an average score of 4,56. Based on the correlation test between the variables X and Y, a value of 0,835 was obtained and belonged to the category of "very strong" relationship levels. The results of the determination test found that variable X had an effect of 68.9% on variable Y and the rest was influenced by other factors. Then the results of the significance test obtained a value of 11,219 > 1,664 meaning that H_a was accepted, so that it could be concluded that there was a significant relationship between variable X and variable Y. Regression analysis results obtained the equation $\hat{Y} = 8,589 + 0,834X$, which means that every addition of variable X points will be followed by a change in variable Y by 0,834. The conclusion of this study, there is a positive and significant influence between Widyaiswara Performance on the Satisfaction of Training Participants in PPPPTK TK and PLB.

Keywords: *Widyaiswara Performance, Training Participant Satisfaction.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
UCAPAN TERIMAKASIH	I
ABSTRAK	III
ABSTRACT.....	IV
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Secara Teoritis.....	7
1.4.2 Secara Praktis	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	7

BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Pendidikan dan Pelatihan.....	9
2.1.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan	9
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	10
2.1.3 Persamaan dan Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan	11
2.1.4 Faktor Penyebab adanya Diklat	12
2.1.5 Indikator Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	13
2.2 Konsep Kepuasan Peserta Diklat/Pelanggan	14
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2 Faktor Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3 Pengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Konsep Widyaiswara	18
2.3.1 Pengertian Widyaiswara.....	18
2.3.2 Kompetensi Widyaiswara	19
2.3.3 Kinerja Widyaiswara.....	21
2.4 Keterkaitan Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Peserta Diklat.	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.1.1 Metode Penelitian Deskriptif	30
3.1.2 Pendekatan Kuantitatif	30
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian	31
3.2.1 Partisipan.....	31
3.2.2 Tempat Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.3.1 Populasi Penelitian	31
3.3.2 Sampel Penelitian.....	32

3.4	Instrumen Penelitian.....	33
3.5	Prosedur Penelitian.....	45
3.6	Analisis Data.....	46
BAB IV.....		58
TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Temuan	58
4.1.1	Analisis Data	58
4.1.2	Klasifikasi Data.....	59
4.1.3	Pengolahan Data	61
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.2.1	Gambaran Umum Kinerja Widyaiswara Di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa	84
4.2.2	Gambaran Umum Kepuasan Peserta Diklat Di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa	88
4.2.3	Gambaran Umum Kinerja Widyaiswara terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa	92
BAB V.....		95
SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....		95
5.1	Simpulan	95
5.2	Implikasi	96
5.3	Rekomendasi.....	97
DAFTAR RUJUKAN		XII
RIWAYAT HIDUP		149

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Diklat Pengembangan Kecakapan Abad 21 Tahun 2021	4
Tabel 2. 1 Perbandingan antara Pendidikan dan Pelatihan	11
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Kriteria Pengskoran Alternatif Jawaban	36
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X Kinerja Widyaiswara	37
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Y Kepuasan Peserta Diklat.....	38
Tabel 3. 5 Rekapulasi Hasil Uji Validitas Variabel X Kinerja Widyaiswara	42
Tabel 3. 6 Rekapulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Peserta Diklat.....	43
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Kinerja Widyaiswara	45
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Kepuasan Peserta Diklat.....	45
Tabel 3. 9 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	48
Tabel 3. 10 Tolak Ukur Koefisien Kolerasi	52
Tabel 4. 1 Rekapulasi Hasil Seleksi Angket.....	58
Tabel 4. 2 Skor Mentah Variabel X Kinerja Widyaiswara	59
Tabel 4. 3 Skor Mentah Variabel Y Kepuasan Peserta Diklat	60
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Kecendrungan Umum Variabel X.....	62
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Kecendrungan Umum Variabel Y	67
Tabel 4. 6 Hasil Perubahan Skor Mentah Menjadi Skor Baku Variabel X.....	74
Tabel 4. 7 Hasil Perubahan Skor Mentah Menjadi Skor Baku Variabel Y.....	75
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	77

Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Korelasi	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Tingkat Signifikasi	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Customer Satisfication Model	15
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kinerja Widyaiswara.....	26
Gambar 2. 3 Hipotesis Penelitian Variabel X dan Variabel Y	28
Gambar 4. 1 Grafik Hasil Perhitungan WMS Variabel X	64
Gambar 4. 2 Grafik Hasil Perhitungan WMS Variabel Y	69
Gambar 4. 3 Grafik Regresi P-Plot	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	103
ADMINISTRASI PENELITIAN	103
1. Surat Keputusan (SK) Pengangkatan Dosen Pembimbing	103
2. Surat Izin Penelitian dari Program Studi.....	103
3. Surat Izin Penelitian dari Pusat Pengembangan Pemberdayaan	103
Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa	103
4. Catatan Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing	103
LAMPIRAN II	109
KISI-KISI DAN ANGKET PENELITIAN	109
1. Kisi-Kisi Penelitian	109
2. Angket Penelitian	109
LAMPIRAN III	118
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	118
1. Uji Validitas	118

2. Uji Reliabilitas	118
LAMPIRAN IV	124
TEKNIK PENGOLAHAN DATA.....	124
1. Data Mentah Penelitian	124
2. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	124
3. Perhitungan WMS	124
4. Uji Normalitas Distribusi Data	124
5. Uji Koefisien Korelasi	124
6. Uji Tingkat Signifikansi	124
7. Uji Koefisien Determinasi	124
8. Uji Regresi	124
9. Validasi Hasil Temuan	124

DAFTAR RUJUKAN

1.Peraturan

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 tahun 2008 tentang *Standar Kompetensi Widyaiswara*.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 42 Tahun 2021, tentang *Jabatan Fungsional Widyaiswara*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000 tentang *Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*.

2.Buku

Achmadi, A. D. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen (cetakan kedua)*. Bandung: Dewa Ruchi.

Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Daga, R. (2017). *Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute.

Eko, W. S. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Fauzi, R. M. (2014). *Penggunaan Google Form sebagai Alat Evaluasi Pembelajaran pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia*. Bandung: Univeristas Pendidikan Indonesia .

Hamalik, O. (2001). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hasibuan, M. S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: CAPS(Center for Academic Publishing Service).

Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New York: Prentice Hall Int. Inc.

Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing Global, 7/E*. Australia: Pearson.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi Rambat & A. Hamdani. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 1*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- Majid, A. (2006). *Perencanaan Pembelajaran (Mengembangkan Standar Kompetensi Guru)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert I & John H. J. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moh, P. T. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Anggota IKPI, Ghalia Indonesia.
- Nasution. (2009). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nidjam. (2019). *Widyaiswara Akselerator Reformasi Birokrasi*. Jakarta: LITBANGDIKLAT PRESS
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurdin, Ismail, & Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kotler, P & Keller, K. I. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Erlangga.
- Qomari, A. (2003). *Pendidikan Sebagai Karakter Budaya Bangsa*. Jakarta: UHAMKA Press.
- Ranupandojo, Hedjaracman, Suad & Husnan. (2011). *Manajemen Personalialia Edisi Keempat*. Yogyakarta: BPFPE.
- Riduwan. (2011). *Pengantar Statistika (Untuk Penelitian Pendidikan Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bsinis)*. Bandung: Alfabeta .
- Riduwan. (2014). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Zainal Veithzal dkk. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sofyandi, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono & Eri. (2002). *Statistik Untuk Penelitian Dan Aplikasinya Dengan SPSS 10,0 For Windows*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian & Pengembangan Research And Development*. Bandung: Alfabeta.

- . (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 Penelitian*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Widjono, H. (2007). *Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian Tinggi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wilson, B. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.

3. Artikel Jurnal

- Abassi, A. S & Ilvi, A. K. (2013). Impact Of Employe Characteristics And Their Performance On Customer Satisfication. *Journal Sci.Int.Lahore*, 25(2),387-394. ISSN 1013-5316.
- Alexandro dkk. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *Journal International of Social Science and Business*, 5(1).
- Diharja, E. S. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2,ISSN: 2622-6367.
- Djati, S. P. (55-57). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2005.
- Nursiti, D & Fedrick, D. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Psychomutiara*, Vol. 2 No. 1. 46-56.
- Hidayat, A. I. & Sa'ud, U. S. (2015). Model Pendidikan dan Pelatihan Berbasis Kompetensi Bagi Widyaiswara Muda. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 22 (2): 23-38.
- Komala, K. (2015). Meretas Jalan Menuju Widyaiswara Profesional. *Jurnal*.
- Lagale, D. G., Mekel, P. A., & Sepang, J. I. (2014). Pelatihan, Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja terhadap Prestasi kerja Pada PT. PIN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 2 (2): 935-943. ISSN 2303-1174.
- Lindrawaty. (2019). *Kepribadian Widyaiswara Cermin Suatu Lembaga Diklat*. Diakses secara [Online]:
https://bpsdm.sumbarprov.go.id/images/2019/09/fiIe/KEPRIBADIAN_WIDY AISWARA_CERMIN_SUATU_LEMBAGA_DIKIA1_.pdf

- Marga, Y. (2016). Pengaruh Pelatihan, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pelayaran Tempuran Emas Surabaya. *E- Jurnal Manajemen Kinerja*, 2(1): 22-36. E-ISSN: 2407-7305.
- Martina, W. (2013). Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Sentra Pendidikan BRI Bandung. *Jurnal*.
- Masuadi, S. D. (2014). Analisis Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Widyaiswara. *Jurnal*.
- Pojoh, T. P., Tewel, B., & Moniharapon, S. (2014). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttengo. *Jurnal EMBA*, 2 (4): 424-434. ISSN 2303-1174.
- Siregar & Faisal M. A. (2007). Hubungan Pengembangan Pegawai dengan Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Barumun Kabupaten Tapanuli Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi STLA LAN*, 4 (1): 359.
- Supardi. (2019). Pengembangan Pegawai Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Kota Bandung Ecobuss. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 7 (2). ISSN 2337 – 9340.
- Suwatno & Marsudi. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Widyaiswara. *Jurnal*.
- S, Y. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Kepribadian dan Pengelolaan Pembelajaran Widyaiswara Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di BBPP Lembang. *Jurnal AgroSainTa*, Vol 3, No 1. 55-60. E-issn : 2579-741755.
- Widayanti, D. (2019). Penggunaan Model Pembelajaran Tgt Untuk Meningkatkan Motivasi Dan Hasil Belajar Meyakini Adanya Hari Akhir Pada Siswa Kelas VI SD Negeri 3 Jaten Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri Semester 1 Tahun Pelajaran 2018/2019. *Jurnal Pendidikan Konvergensi*.