

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Darwin et al. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hasibuan et al., (2021). *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia dan Penulis.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawan, Irjus & Hadion Wijoyo. (2020). *Pendidikan Luar Sekolah*. Purwokerto: CV. Pena Persada
- Iswan. (2021). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan, Heru. (2021). *Pengantar praktis penyusunan instrumen penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nadeak, Bernadetha. (2019). *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*. Jakarta: UKI Press.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Rachmawati et al., (2022). *Metodologi Penelitian*. Makassar: Cendekia Publisher.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Tangerang: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supriyadi. (2020). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Evaluasi*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Manegement.
- Herwina, Wiwin & Usep Soepudin. (2020). *Identifikasi Kebutuhan Belajar Kurikulum*. Bandung: Mediamore Karya Optima.
- Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Sumber Jurnal:

- Abidin, Ruslandi. (2019). Evaluasi Program Lembaga kursus dan Pelatihan Komputer (LKP) Tunas Muda Bagi Kehidupan Sosial Masyarakat di Desa Cilellang Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. *Jurnal Pendidikan IPS*, 1(2), 1-12.
- Amin, Muhammad Fahrizal. (2019). Mutu Dalam Perspektif Fegeinbaum dan Implementasinya Dalam Lembaga Pendidikan. *Jurnal Permapendis*, 1(1), 86-98. <https://doi.org/10.52627/ijeam.v1i1.10>.

- Aminullah. (2018). Analisis Tingkat Harapan dan Kepuasan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Penyelenggara Diklat Teknis Fungsional Guru Tingkat Madya IPS Madrasah Tsanawiyah. *Jurnal Diklat Teknis*, 6(2), 1-12.
- Dekanawati, Vivid et al. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kapabeenan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Saintek Maritim*, 23(2), 159-176.
- Febrina, Reni. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi. *Jurnal El-Kahfi (Journal of Islamic Economic)*, 1(1), 1-12.
- Gofur, Abdul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44. <http://dx.doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>.
- Herwina, Wiwin., Madjid, H. Ajid., Daniel, H. Adang. (2018). Pengembangan Model Pembelajaran Terintegrasi Soft Skill dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Kompetensi Warga Belajar pada Lembaga Kursus Kecantikan. *Jurnal Ilmiah Visi*, 13(1), 41-60. <https://doi.org/10.21009/JIV.1301.5>.
- Maknunah., Lu'Lu Ul., Astuningtyas., Endang. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 14(2), 339-359. Retrieved from <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.360>.
- Parasuraman., Zeithalm., & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Costumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prananda, Lucitasari., Dyah Rachmawati, Khannan, M Shodiq Abdul. 2019. Penerapan Metode Service Quality (*Servqual*) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), 1-11. DOI: <https://dx.doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Ramadania, Carolina Candrea., Nur Afifah. (2020). Model Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pendidikan. *Jurnal Manajemen Motivasi* 16, 45-56. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.29406/jmm.v16i2.2491>.
- Rahmania, Nur Cholidia., Endang Sri Redjeki, Edi Widiyanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(1), 1-13. <http://dx.doi.org/10.21831/diklus.v6i1.39620>.
- Rohaeni, Heni & Nisa Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(2), 300-318. <https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>.
- Rasam, Fadli., Elin Karlina & Ani Interdiana Candra Sari. (2022). Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan (Studi Kasus Ibu Rumah Tangga di Bedahan, Sawangan, Depok). *Jurnal Sosio e-Kons*, 14(3), 226-232. DOI: <http://dx.doi.org/10.30998/sosioekons.v14i3.13280>.

- Salim, Tino Agus, Theresia Pradiani & Fathorrahman. (2021). Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada Lembaga Pelatihan Salim Excellence Center (SEC). *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 3(1), 27-41.
- Saputra, Boy Januarsita. (2022). Pengelolaan Pembelajaran Musik di LKP Segno Music Course Kediri. *Jurnal Pendidikan Sendratasik*, 11(1), 125-139.
- Sinollah & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual-Parasuraman*) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang *Collection* cabang Kapanjen). *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64. DOI: 10.36636/dialektika.v4i1.285.
- Syahputra, Hadi., Agung Ramadhanu., Ramdani Bayu Putra. (2020). Penerapan Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 334-340.
- Tugiyono, Jentot & Suharyanto. (2020). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Kursus LKP Pramidia Bandung. *jurnal TEDC*, 14(2), 134-144.
- Wibisono, Adnan., Suharno & Ngatou Rohman. (2015). Studi Peningkatan Mutu Pelayanan di Balai Latihan Kerja (BLK) Kabupaten Magelang Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Mesin NOSEL*, 3(4), 1-10.
- Widiastuti, Armenia., Agustina Karnawati & Yunus Handoko. (2022). Customer Experience, Service Quality dan Brand Image Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan Business Wisdom Institute (BWI) Di Indonesia. *Jurnal JPRO*, 3(2), 122-133. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1149>.

Sumber Prosiding Online:

- Zahra, Putri., & Hanifa, Fanni Husnul. (2021). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Studi Pada Pengunjung Plaza Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021. *e-Proceeding of Applied Science*, Bandung. Retrieved from <https://repository.telkomuniversity.ac.id/>.

Sumber Buku Yang Diterbitkan Online:

- Abdullah, Ma'ruf. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* [e-book]. Retrieved from <http://idr.uin-antasari.ac.id/id/eprint5014>.
- Fatihudin, Didin., & Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Retrieved from books.google.co.id.
- Halim et al. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* [e-book]. Retrieved from [Z-Library \(ilib.cz\)](https://www.z-library.org/book?id=ILIB_CZ).
- Sukmana & Dwilestari. (2013). *Analisis Mutu Kursus* [e-book]. Retrieved from [kemdikbud.go.id](https://www.kemdikbud.go.id).

- Surahman, Mochamad Rachmat & Sudibyo Supardi. (2016). *Metodologi Penelitian* [e-book]. Retrieved from Academia.edu.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* [e-book]. Retrieved from <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>.
- Wekke, Ismail Suardi. (2019). *Metode Penelitian Sosial* [e-book]. Retrieved from (researchgate.net).

Sumber Majalah :

- Miyarso, Estu. (2008). Menyiapkan Ruang Diklat Sebagai Sumber Belajar Yang Kondusif. *Majalah Ilmiah Pembelajaran*. 2, 0-11. Retrieved from (uny.ac.id)
- Hariato., Nana Khasannah., Sudibyo Supardi. (2005). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek KOPKAR Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 2(1), 12-21. DOI: 10.7454/psr.v2i1.3380.

Sumber Undang-Undang:

- Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 81 Pasal 1 Ayat 4*. Kemdikbud: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Layanan Publik Nomor 25 tentang pelayanan publik*. Sekretariat Negara: Jakarta.