

DAFTAR PUSTAKA

- Afrah Saputro¹, M., Nurmala Rossi, F., Aprilia Efendi, T., Amelia, D., Nur Syafiqah, I., Pariwisata, F., Pancasila Jl Lenteng Agung Raya, U., Sawah, S., & Jagakarsa, K. (n.d.). *Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Pada Event Solo Menari* (Vol. 7, Issue 2). 201–210.
- Azzahrah, N., & Fadillah Marpaung, S. (2025). Implementation of Training Management for Leadership Development. *Urwatul Wutsqo*, 14(2). <https://doi.org/10.54437/juw>
- Bagaskara, E., Utami, F. A., Haila, H., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2023). *DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah Model Evaluasi CIPP dalam Mengevaluasi Program Pelatihan Menjahit di LPK Anita Kota Serang*. 7, 2023–2049. <https://doi.org/10.21831/diklus.v7i1.62894>
- Cahyani, F. P., & Sabrina, M. S. (2025). *Peningkatan kualitas layanan pelatihan dan sertifikasi berdasarkan tingkat kepuasan peserta dengan metode Service Quality (SERVQUAL) di PPSDM MIGAS*. Swara Patra: Majalah Ilmiah PPSDM Migas, 15(2), 97–108. <https://doi.org/10.37525/sp/2025-2/864>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications
- Gunawan. (2023). *Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. Scientia: Jurnal Hasil Penelitian, 8(2), 134–154. <https://doi.org/10.32923/sci.v8i2.4125>
- Hasan, D., Fathorrahman, & Pradiani, T. (2025). *Analisis pengaruh kualitas layanan, kualitas fasilitas pembelajaran dan kualitas instruktur terhadap kepuasan peserta di lingkungan PT PLN (Persero) UPDL Bogor*. Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen, 3(2), 1261–1275. <https://doi.org/10.32815/jiram.v3i2.105>
- Herwina, W. (2017). Evaluasi penyelenggaraan pembinaan pelatihan keterampilan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Yuwita Tasikmalaya. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1(1), 75–86. <https://doi.org/10.15294/jnfce.v1i1.1145>
- Herwina, W., & Miradj, S. (2021). Analyzing the impacts of course and training institution management on education services for communities during the Covid-19 pandemic. *Journal of Nonformal Education*, 7(2), 127–134. <https://doi.org/10.15294/jne.v7i2.30918>
- Herwina, W. (2021). Analisis model-model pelatihan. CV. Bayfa Cendekia Indonesia. Chandra, T. (2020). Manajemen kualitas pelayanan. CV. AA. Rafiq.

- Hidayati, N., Soeparno, & Yuniati. (2024). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pelatihan*.
- Jumaidi, J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad*, 6(2), 361–369.
- Kayla Almira, R., Rizqi Meilya, I., & Syahid, A. (2024). *Jurnal Comm-Edu Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Lkp Prisma Computer*. 7(1), 2615–1480.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 tentang Akreditasi Lembaga Pelatihan Kerja.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan.
- Kompas.com. (2025). Artikel mengenai pernyataan Menteri Ketenagakerjaan Yassierli. Kompas.com. <https://www.kompas.com/...>
- Lasut, R. F., Mandey, S. L., & Jan, A. H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 633. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.2.633-646.2021>
- Mawar, I., Anggraeni, R., Susanti, R., Ekonomi, F., Bisnis, D., Slamet, U., & Surakarta,
- Nadeak, B. (2019). Manajemen lembaga pendidikan dan pelatihan. PT Grasindo 58-63 Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Nugroho, T. (2022, 208–209). *Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode SERVQUAL dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Latsar CPNS*. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212.
- Nursifa, & Ekawati. (2024). *Analisis kualitas pelayanan publik pada bidang disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli dengan pendekatan SERVQUAL*. *Jurnal Sektor Publik*, 1(1), 65–70. <https://doi.org/10.56630/jsp.v1i1.1016>
- Perkantoran, J. A., Kesekretariatan, D., & Nurcahya, S. B. (n.d.). *Said Bambang Nurcahya 1* (Vol. 2, Issue 2).
- R. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Siswa Memilih Pelatihan di LPK Hinode Mandiri Karanganyar (Survei pada Siswa LPK Hinode Mandiri Karanganyar)*. 3(1), 3063–4989. <https://doi.org/10.62710/1t6db193>
- Riduwan, & Sunarto. (2020). Pengantar statistika untuk penelitian pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi, dan bisnis. Alfabeta

- Saragih, N. (2024). Konsep Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Orangtua Lembaga TK Swasta RK Bintang Timur Pamatang Raya. *Attractive :Innovative Education Journal*, 6(2). <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- Siyum, B. A. (2024). Service quality gap in Ethiopia: expected and perceived services in the public sector. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2359269>
- Suryaman, A., & Tukiran. (2024). *Analisis kualitas layanan pendidikan/pelatihan berbasis SERVQUAL*. (hlm. 112–115).
- Syam, S., Alhasran, L., Agus Mokodompit, E., Manajemen, I., & Universitas Halu Oleo Kendari, P. (2025). Peran Evaluasi Pelatihan dalam Optimalisasi Manajemen Talenta di Era Digital.... YUME : Journal of Management Peran Evaluasi Pelatihan dalam Optimalisasi Manajemen Talenta di Era Digita. In *YUME : Journal of Management* (Vol. 8, Issue 2).
- Tri Januario, B., Astuti, I., Mulyo Wibowo, H., & Renaldo Rusdianto, A. (n.d.-a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perseroan Terbatas Inmas Surya Makmur Semarang*.
- Triono Singgih, C., Tinggi Ilmu Ekonomi Ahmad Dahlan Lamongan, S. K., & Tadulako, U. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan*.
- Walujo, D. A. (2020). *Manajemen kualitas layanan*. Penerbit Andi.
- Yumni, R., & Siregar, Z. (2026). *Pengaruh Kinerja Instruktur dan Service Quality Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan BBPVP Medan*. *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 3189–3195.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.