

## **PENGARUH KUALITAS PROGRAM, LAYANAN, BIAYA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA LEMBAGA PELATIHAN DAN KURSUS PT TRAMPIL SISTEM MANAJAMEN (STUDI KASUS DI PT TRAMPIL SISTEM MANAJEMEN BATAM)**

**Achmad Efendi<sup>1</sup>, Theresia Pradiani<sup>2</sup>, Fathorrahman<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

<sup>2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

<sup>3</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

[1fendi.qhse@gmail.com](mailto:1fendi.qhse@gmail.com), [2thdiani12@gmail.com](mailto:2thdiani12@gmail.com), [3faturrahman@asia.ac.id](mailto:3faturrahman@asia.ac.id)

### **Abstrak**

Lembaga Pelatihan dan Kursus merupakan salah satu pendidikan nonformal yang terdapat di Indonesia saat ini. Pelatihan ialah salah satu program pendidikan nonformal dan Pendidikan nonformal ialah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Kehadiran lembaga pelatihan dan kursus sebagai fasilitas penyediaan pendidikan non formal ini merupakan peran dalam menuntaskan pengangguran dan kemiskinan masyarakat. Peserta pelatihan merupakan pelanggan utama dari sebuah pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga pelatihan dan kursus. Pengukuran tingkat kepuasan peserta pelatihan sangat penting untuk dilakukan dalam rangka mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pelatihan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui serta menganalisis: 1) pengaruh kualitas program terhadap kepuasan peserta pelatihan, 2) pengaruh layanan terhadap kepuasan peserta pelatihan, dan 3) pengaruh biaya terhadap kepuasan peserta pelatihan, 4) pengaruh citra merek terhadap kepuasan peserta pelatihan dan penelitian ini dilakukan di lembaga pelatihan dan kursus Trampil Sistem Manajemen dari bulan April – Mei Tahun 2022. Jenis penelitian ini ialah dengan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai cara untuk pengumpulan data. Rumus Slovin yang digunakan untuk menghitung besarnya sampel ialah dengan teknik purposive sampling sebagai metode cara pengambilan sampel. Sebanyak alumni 76 peserta pelatihan bersedia menjadi subyek penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ialah analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi program statistic SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas program tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan; 2) layanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan; 3) biaya tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan; 4) citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.

Kata Kunci : Kualitas Program, Layanan, Biaya, Citra Merek, Kepuasan Peserta Pelatihan

### **Abstract**

*Training and Course Institutions are one of the non-formal educations currently available in Indonesia. Training is one of the non-formal education programs and non-formal education is an educational pathway outside of formal education which can be carried out in a structured and tiered manner. The presence of training and courses institutions as facilities for the provision of non-formal education is a role in solving unemployment and poverty in the community. Training participants are the main*

*customers of a training organized by training and courses institutions. It is very important to measure the level of satisfaction of training participants in order to evaluate and improve the quality of training services. This study aims to determine and analyze: 1) the effect of program quality on trainee satisfaction, 2) the effect of service on trainee satisfaction, and 3) the effect of cost on trainee satisfaction, 4) the effect of brand image on trainee satisfaction and the research was conducted at Training and Courses Institution of PT. Trampil Sistem Manajemen from April – May Year 2022. This type of research is a quantitative method with a questionnaire as a way to collect data. The Slovin formula used to calculate the sample size is purposive sampling technique as a method of sampling. A total of 76 alumni of the training participants were willing to become research subjects. The analysis of data used in this research is analysis of multiple linear regression and using the Application Program of SPSS statistical version 25. The results showed that 1) the quality of program had no effect on the satisfaction of the training participants; 2) the service has no effect on the satisfaction of the training participants; 3) the cost does not affect the satisfaction of the training participants; 4) brand image has a positive and significant effect on Satisfaction of Training Participants.*

**Keywords:** *Quality of Programs, Services, Costs and Brand Image, Satisfaction of Training Participants.*

## **I. PENDAHULUAN**

Lembaga Pelatihan dan Kursus merupakan salah satu pendidikan nonformal yang terdapat di Indonesia saat ini. Pelatihan merupakan salah satu program pendidikan nonformal dengan jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan dengan secara terstruktur dan berjenjang. Berdasarkan Undang-undang Nomor.20 Tahun 2003 Pasal nomor 26 pada ayat nomor 3 berbunyi Tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan : “Pendidikan nonformal mencakup pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, dan serta pendidikan lain yang targetkan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.” Selanjutnya pendidikan dan pelatihan kerja di perjelas di Pasal Nomor 26 pada ayat nomor 5 yang menyatakan : “Kursus dan pelatihan disediakan untuk masyarakat yang membutuhkan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan atau melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya.”

Kepuasan peserta pelatihan ialah salah satu pencapaian kesuksesan bagi organisasi dibidang jasa pelatihan dan agar menjadi pemain pasar utama di bidang pelatihan dan kursus. Dengan ini merupakan sesuai tujuan dengan Daniel Dawit *et al* (2017) yang merupakan tentang kepuasan peserta pelatihan sangat penting sebagai persepsi umpan balik pelanggan apakah lembaga pelatihan sudah mencapai tujuannya atau belum. Kepuasan pelanggan pada umumnya juga di sebut dengan kepuasan terhadap pelatihan dapat dibuat dengan beberapa faktor di antaranya yaitu terkait kualitas program, layanan, biaya dan citra merek. Kualitas program ialah tentang kualitas pelatihan dimana harus disampaikan kepada peserta pelatihan. Kualitas program ini yang merupakan bagian dari materi pelatihan dan pengajar disebut juga dengan trainer. Dan Faktor lain dari kepuasan pelatihan ialah layanan utama diberikan pada sebelum, di saat proses berlangsung, dan sesudah pelatihan. Faktor ketiga ialah biaya, ini dapat diperoleh bagi peserta pelatihan. Aspek ke empat ialah citra merek pelatihan yang di inginkan oleh peserta pelatihan agar mendapat manfaatnya.

Kehadiran lembaga pelatihan dan kursus sebagai fasilitas penyediaan pendidikan non formal ini merupakan peran dalam menuntaskan pengangguran dan kemiskinan masyarakat.

Berdasarkan hasil tinjauan customer feedback sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti, kualitas pelatihan yang diberikan oleh PT. Trampil Sistem Manajemen cukup baik. Yaitu mulai program pelatihan yang ditawarkan kepada peserta pelatihan beraneka ragam, layanan yang diberikan instruktur pelatihan tepat sasaran, biaya pelatihan yang tawarkan sangat kompetitif dan citra merek pelatihan sudah dikenal. Kepuasan peserta pelatihan merupakan tujuan utama yang diupayakan oleh lembaga pelatihan. Hal ini dikarenakan dengan adanya kepuasan peserta pelatihan sesuai dengan yang diharapkan, dapat dipastikan peserta pelatihan akan datang kembali untuk mengambil pelatihan dengan judul program pelatihan yang lainnya.

Kepuasan peserta pelatihan ialah suatu pemikiran dengan penilaian secara emosional yang berasal dari masukan peserta pelatihan ketika keinginan dan harapan terpenuhi ketika

menggunakan produk atau jasanya dilembaga pelatihan. Dengan maksud lain, jika peserta pelatihan merasakan suatu yang didapat lebih rendah dari sebuah yang diinginkan maka peserta pelatihan akan merasakan tidak puas. Jika yang didapat peserta pelatihan melebihi suatu yang diinginkan maka peserta pelatihan akan merasakan kepuasan, dan ketika keadaan yang didapat sama dengan yang diinginkan, maka peserta pelatihan akan merasakan apakah puas.

“Kualitas ialah pernyataan tentang untuk organisasi perusahaan jasa mampu melakukan dengan baik” (Supranto, 2011). Tjiptono dalam Sunyoto (2012) kualitas ialah pada dunia industri jasa merupakan metode penyajian ukuran produk dan jasa yang berlaku, dan penyampaiannya kurang lebih sama yang didapat dan diinginkan oleh pelanggan.

Sehubungan dengan program peserta pelatihan, Menurut Hasibuan (2006) menyatakan bahwa “Program ialah suatu berupa perencanaan yang tertulis, terperinci dan nyata dihasilkan untuk menjadi, kebijakan, tujuan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaannya.” Menurut Gomes *et al* (2003) menyatakan: “Pelatihan merupakan cara upaya agar menghasilkan kinerja pekerjaan yang efektif pada suatu aktifitas kerja tertentu yang sudah menjadi tanggung jawab seseorang didalam organisasi. Penyelenggaran pelatihan yang sehubungan dengan proses pelatihan bertujuan untuk membantu peserta pelatihan mendapatkan keahlian, wawasan, sikap maupun pola pikir serta kualitas waktu yang disesuaikan untuk seseorang agar bisa memahami terhadap apa yang dikerjakan dan bila melaksanakannya dengan efektif serta memberikan rasa puas.”

Layanan ialah suatu hal yang didapat konsumen tanpa menjadikan hal tersebut kepemilikan konsumen namun dapat berdampak dan yang berdampak tersebut disebut dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan menjadi tolak ukur suatu pelayanan bersifat baik terhadap konsumen atau sebaliknya (Dhea Rimba Puspitasari *et al*, 2022).

Layanan ialah suatu hal yang didapat konsumen tanpa menjadikan hal tersebut kepemilikan konsumen namun dapat berdampak dan yang berdampak tersebut disebut dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan menjadi tolak ukur suatu pelayanan bersifat baik terhadap konsumen atau sebaliknya (Dhea Rimba Puspitasari *et al*, 2022). Tjiptono (2011) menyatakan kualitas jasa layanan ialah tingkat ukuran penilaian baik layanan yang disampaikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Sesuai dengan istilah dan definisi kualitas layanan ialah berupa pernyataan melalui keinginan dan harapan peserta pelatihan serta tepat menyampainya untuk mendapatkan keinginan dan harapan peserta pelatihan.

Menurut Supriadi, Dedi (2010), “Biaya Pendidikan ialah merupakan salah satu komponen instrumental (instrumental input) yang sangat penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan. Tanpa dengan dukungan biaya pendidikan yang memadai, maka proses pendidikan tidak dapat berjalan dengan baik dan efektif. Oleh karena itu, lembaga pelatihan dan kursus sebagai tempat pelaksana pendidikan dapat mengelola atau membuat biaya pendidikannya yang terbaik.”

Berdasarkan dari beberapa teori dan fakta yang sudah dipaparkan, dengan demikian peneliti tesis tertarik untuk membuat dan melaksanakan penelitian melalui tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Program, Layanan, Biaya dan Citra Merek terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen (TSM)” Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peserta pelatihan tidak ada peningkatan dalam 3 tahun terakhir sejak berdiri dari tahun 2018 sampai 2020 di karenakan kondisi program pelatihan yang di tawarkan ialah program baru dengan citra merek baru dikenal di indonesia, bersamaan dengan itu disebabkan karena pandemic covid 19 sehingga tidak memungkinkan untuk mendapatkan minat peserta pelatihan, dan di tahun 2021 sampai 2022 terjadi peningkatan pelatihan dengan merek program pelatihan berbeda.

## II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN MASALAH

### 2.1. Kualitas program

Kualitas merupakan cara dan karakter sebuah penyediaan produk dan jasa dimana kemampuannya bisa memberikan kepuasan, berupa yang disebutkan secara jelas dan aktual. Istilah dan definisi kebutuhan dan harapan merupakan sebagai spesifikasi persyaratan yang terdapat didalam sebuah kontrak dengan kriteria persyaratan yang harus simpulkan terlebih dahulu. Program didalam akademik menurut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah akademik program didalam sistem belajar yang hanya didapat dengan sejumlah mata

pelajaran yang diperolehkan bagi siswa. Program terkait penelitian pada tesis ini merupakan program pelatihan yang diberikan. Peraturan Pemerintah nomor 101 tahun 2000 tentang pelatihan ialah “proses pembelajaran jangka pendek dengan menggunakan metode secara teratur, sistematis yang bertujuan untuk penerima pelatihan dapat memahami pengetahuan dan keterampilan dengan tujuan yang telah ditetapkan.”

Menurut Mangkunegara (2013) menyatakan terdapat 5 faktor dimensi yang digunakan dalam pelatihan, yaitu:

1. Instruktur
2. Peserta
3. Materi
4. Metode
5. Tujuan

## **2.2. Layanan**

Menurut Kasmir (2017) layanan ialah “tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh orang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan atau sesama karyawan.”

Tjiptono (2017) layanan ialah “sebagai nilai ukuran tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Menurut Kotler dan Keller (2007), menyatakan bahwa dimensi layanan yang terdiri dari :

1. Bukti Fisik (Tangible)
2. Keandalan (Reliability)
3. Ketanggapan (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

## **2.3. Biaya**

Biaya ialah suatu mata uang yang keluar untuk mengadakan aktifitas untuk produk maupun jasa. Menurut penelitian Dolan dan Simon (1990) menyatakan biaya merupakan sejumlah nilai nominal uang atau produk dan jasa yang ditukar pembeli untuk beraneka produk atau jasa yang disediakan oleh penjual.

Menurut Stanton (1998), Harga dan sebut juga biaya ialah sebuah nilai yang merupakan dalam bentuk mata sebagai metode alat ukur. Terdapat empat faktor indikator yang mendefinisikan harga :

1. keterjangkauan harga,
2. kesesuaian harga dengan kualitas produk,
3. daya saing harga,
4. kesesuaian harga dengan manfaat.

## **2.4. Citra Merek**

Citra Merek ialah “tanda pengenal bagi penjual atau pembuat suatu produk atau jasa dalam hal ini ialah lembaga pelatihan.” Menurut Menurut Tjiptono (2006) “metode pemasaran apabila seorang penjual membuat sebuah nama, simbol atau logo, maka telah menghasilkan berupa merek. Citra merek berhubungan dengan perilaku yang berupa keyakinan dan preferensi kepada suatu merek. Peserta pelatihan yang mempunyai citra yang baik kepada suatu merek, akan lebih dominan untuk dilakukan pembelian.”

Faktor yang mendukung terwujudnya citra merek dalam hubungannya dengan asosiasi merek pendapat ahli Keller (2009) ada tiga faktor dimensi yang digunakan pelanggan dalam menilai citra merek dengan persepsi berikut :

1. Keunggulan asosiasi merek (*Favorability of brand association*)
2. Kekuatan asosiasi merek (*Strength of brand association* )
3. Keunikan asosiasi merek (*Uniqueness of brand association*)

## **2.6. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2008) Kepuasan ialah “dimana perasaan seseorang merasakan rasa senang atau kecewa muncul sesudah membandingkan persepsi dan kesan dari kinerja atau hasil suatu produk dan jasa yang di inginkan.”

Menurut Irawan (2012:37), menyatakan bahwa terdapat lima (5) unsur faktor dimensi pendukung untuk kepuasan pelanggan di antaranya :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas layanan
3. Biaya / harga
4. Faktor Emosional
5. Kemudahan

## 2.5. Perumusan Masalah

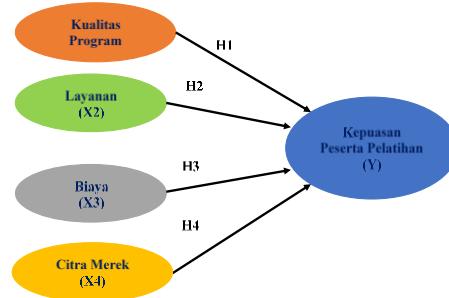
Perumusan masalah pada penelitian tesis ini Apakah:

1. Apakah kualitas program mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan
2. Apakah layanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan
3. Apakah biaya mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan
4. Apakah citra merek mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan

## III. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

### 3.1. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan model konseptual tentang sejauh mana teori berhubungan dengan beberapa faktor yang sudah teridentifikasi sebagai masalah yang di anggap penting. Secara teoritis diperlukan untuk menjelaskan keterikatan antara variabel independen ialah kualitas program, layanan, biaya dan citra merek, serta variabel dependen ialah kepuasan pelanggan dalam hal ini ialah peserta pelatihan. Guna memperoleh gambaran yang jelas mengenai arah penelitian maka disajikan dengan penjelasan kerangka konsep penelitian pada gambar 3.1 ialah yakni:



**Gambar 3.1 Kerangka Konseptual**

### 3.2. Hipotesis

Hipotesis sebagai jawaban atas dugaan awal yang sifatnya sementara untuk permasalahan penelitian sampai dibuktikan dengan data yang dikumpulkan selama proses penelitian. Berdasar pertimbangan dari rumusan masalah, maka hipotesis yang peneliti buat ialah :

- H1 : Pengaruh kualitas program terhadap kepuasan peserta pelatihan
- H2 : Pengaruh layanan terhadap kepuasan peserta pelatihan
- H3 : Pengaruh biaya terhadap kepuasan peserta pelatihan
- H4 : Pengaruh citra merek terhadap kepuasan peserta pelatihan

## IV. METODOLOGI PENELITIAN

### 4.1. Desain Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena dalam penelitian ini akan meneliti hubungan antar variabel independen dan variabel dependen serta menggunakan banyak angka dalam menganalisis hubungan kedua variabel tersebut (Sugiyono, 2012). Tujuan dari penelitian ini akan menguji hubungan antara variabel kualitas program, layanan, biaya dan citra merek terhadap kepuasan peserta pelatihan di Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen.

#### **4.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian tesis ini akan dilakukan di Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen, Komplek Anggrek Sari Blok E No 46, Batam, Kepulauan Riau. Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen ini dipilih karena merupakan pusat Lembaga Pelatihan dan Kursus di Batam dan juga merupakan.

Waktu penelitian direncanakan akan selesai dalam waktu 2 bulan yaitu selama April dan Mei 2022.

#### **4.3. Sampel Penelitian**

Populasi untuk penelitian tesis ini ialah peserta yang pernah ikut pelatihan di Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen yang telah mengikuti pelatihan. Populasi merupakan semua subjek dalam penelitian. Keseluruhan jumlah populasi dalam penelitian tesis ini dengan jumlah 315 peserta yang pernah datang dalam pelatihan sejak Januari 2018 sampai Maret 2022. Sampel merupakan keseluruhan jumlah dan identik yang dimiliki oleh populasi. Sampel didalam sebuah penelitian tesis ini merupakan peserta di Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen. Penelitian tesis ini menggunakan metode pendekatan dengan cara kuantitatif dan tipe penelitian tesis dengan cara asosiatif. Variable indepeden untuk penelitian tesis ini di antara Kualitas Program, Layanan, Biaya dan Citra Merek. Dan Variabel terikat merupakan kepuasan peserta pelatihan diberi tanda Y merupakan populasi di penelitian tesis ini ialah peserta di Lembaga Pelatihan Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajamen.

Berdasarkan metode perhitungan dengan rumus Slovin, akan diperoleh sampel dengan jumlah 76 responden. Sampel yang digunakan untuk penelitian tesis ini ialah nonprobability sampling merupakan metode teknik dengan purposive sampling. Maka, peneliti tesis ini dapat melaksanakan untuk pengambilan sampel sesuai dengan kriteria dan pada jam-jam kerja pelanggan. Sumber data sampel penelitian ini yang digunakan ialah dengan data primer. Dengan ukuran skala yang digunakan yaitu dengan ukuran skala Likert antara 1-5. Serta teknik pengumpulan data sampel yang digunakan ialah dengan menyebarkan angket kuesioner dan wawancara.

#### **4.4. Metode Pengumpulan Data**

Terdapat 2 metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Yaitu dengan cara :

1. Data primer yang diperoleh secara langsung dari sampel penelitian melalui pengisian kuesioner untuk mengukur variabel-variabel penelitian menggunakan skala Likert 1-5.
2. Data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka, penelitian terdahulu, serta dari peserta pelatihan di Lembaga Pelatihan Trampil Sistem Manajemen

#### **4.5. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang terkumpul dari proses penelitian ini diproses dengan mengaplikasikan SPSS IBM *version 25*. Analisa data untuk penelitian ini ialah :

1. Validitas merupakan suatu ukuran yang memperlihatkan tingkat kevalidan atau keabsahan sesuatu instrumen (Purnomo, 2016; Sugiyono, 2012).

Uji validitas ialah suatu metode alat uji untuk digunakan mengetahui atau menganalisa hasil ketepatan dan kecermatan alat ukur saat digunakan kinerja ukurnya (Sugiyono, 2012). Untuk melakukan pengujian data validitas instrumen di lakukan dengan cara membandingkan dengan nilai korelasi atau  $r$ - hitung dari variabel penelitian dengan nilai  $r$ -tabel :

- a. Jika  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut hasilnya dinyatakan valid.
- b. apabila  $r$ -hitung  $<$   $r$ -tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.
- c. Adapun untuk menguji validitas yaitu dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment Pearson dengan taraf signifikansi 5%:

- 2) Uji Reliabilitas Kuesioner merupakan sebuah pengukuran disebut handal, Jika dapat menghasilkan yang sama ataupun serupa apabila pemeriksaan dilakukan berulang-ulang. Reliabilitas dapat dilakukan dengan cara (Sastroasmoro & Ismail, 2014; Sugiyono, 2012): Konsistensi internal (internal consistency).

Reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan beberapa kali untuk tujuan mengukur obyek yang sama, akan memperoleh hasil data yang sama (Sugiyono, 2012). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat dihandalkan

dan tetap konsisten jika alat tersebut diulang digunakan. Suatu instrumen memiliki reliabilitas yang baik jika koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

## **V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **5.1. Hasil**

#### **5.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

PT. Trampil Sistem Manajemen merupakan salah perusahaan jasa untuk penyediaan pelatihan, konsultasi dan manpower supply. PT. Trampil Sistem Manajemen beralamat di Komplek Anggrek Sari No 46 Kel Balo Kec Batam Kota, PT. Trampil Sistem Manajemen ini sudah mempunya izin perusahaan dari Pemerintah Kota Batam no : 00604/DPMPTSP-BTM/PK/IV/2018 melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

PT. Trampil Sistem manajemen ialah lembaga pelatihan yang menyelenggarakan pelatihan yang berkaitan sistem manajemen seri ISO baik pelatihan yang bersifat pelatihan seminar, pelatihan awareness, pelatihan internal audit, maupun yang berakreditasi internasional yaitu pelatihan Pelatihan Lead Auditor dan Pelatihan Lead Implementer, Pelatihan sudah dilakukan sejak tahun 2018 di Kota Batam.

#### **5.1.2. Penyajian Data**

Penjelasan data informasi ini tentang bagaimana suatu keadaan responden yang menjadi subyek penelitian tesis. Peserta pelatihan yang pernah mendapatkan layanan pelatihan merupakan salah satu kriteria purposive sampling yang digunakan. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden berjumlah 76 peserta pelatihan didapatkan dari data dibawah ini :

##### **1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin :**

Dominasi responden menunjukkan bahwa hampir seluruh peserta pelatihan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 (87%) mayoritas pelatihan yang di ikuti berdasarkan jenis kelamin laki laki, karena yang mengikuti pelatihan ini yang bekerja untuk bagian QA\_QC Inspector dan mayoritas yang bekerja ialah jenis kelamin laki-laki dan untuk hanya 10 orang (13%) berjenis kelamin perempuan. Untuk pelatihan ini kebanyakan di ikuti oleh laki laki karena ini ialah sebagai persyaratan untuk pekerjaan sebagai QC Inspector, dan pelatihan ini dilakukan pada kelas malam jam 17.30 – 00.00.

##### **2. Deskripsi responden berdasarkan jenis usia :**

Dominasi responden menunjukkan bahwa usia peserta pelatihan paling banyak pada usia antara 26-35 tahun sebesar 34 peserta (44,7%) karena usia antara 26-35 ialah usia produktif untuk menaikkan posisi kerja, selanjutnya antara 25 peserta (32,9%) pada usia antara 36-45 tahun, sebanyak 8 peserta (10,5%) pada usia antara 46-55 tahun, dan 6 peserta (7,9%) pada usia antara 18-25 tahun serta 3 peserta (3,9%) pada usia antara 56-65 tahun. Ini cukup memungkinkan karena peserta pelatihan untuk mendapatkan kompetensi pelatihan ini untuk jenjang karir di perusahaan. Peserta pelatihan dapat di terima disebuah perusahaan dengan memenuhi persyaratan kompetensi berdasarkan pendidikan, pengalaman kerja, dan sertifikat kompetensi.

##### **3. Deskripsi responden berdasarkan asal kota :**

Dominasi responden menunjukkan bahwa asal kota peserta pelatihan paling banyak dari kota Batam sebesar 66 (86,8%) karena yang mengikuti pelatihan ialah sebagai QA\_QC inspector yang bekerja di perusahaan fabrikasi, shipyard dan marine terbanyak di indonesia hanya di kota batam , selanjutnya 8 (10,5%) dari kota Tanjung Balai Karimun, sebanyak 1 (1,3%) dari kota Balikpapan, dan 1 (1,3%) dari kota bogor.

##### **4. Deskripsi responden berdasarkan posisi kerja :**

Dominasi responden menunjukkan bahwa posisi kerja peserta pelatihan paling banyak dari posisi QA\_QC sebesar 59 (77,6%) mayoritas yang mengikuti pelatihan dikarenakan sebagai syarat utama kerja dan pemahaman tentang Quality untuk bagian QA\_QC , selanjutnya 7 (9,2%) dari posisi hse, sebanyak 6 (7,9%) dari posisi document control , dan 3 (3,9%) dari posisi project, serta 1 (3,9%) dari posisi sebagai trainer.

##### **5. Deskripsi responden berdasarkan kepesertaan :**

Dominasi responden menunjukkan bahwa bahwa status peserta pelatihan paling banyak di ikuti oleh atas nama peribadi / personal sebesar 74 peserta (97,4%) dikarenakan peserta pelatihan ingin meningkatkan posisi kerja dibeda perusahaan setelah selesai pelatihan , dan 2 peserta (2,6%) atas wakil perusahaan.

## 6. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan :

Dominasi responden menunjukkan bahwa bahwa latar pendidikan peserta pelatihan paling banyak mempunyai pendidikan S1 sebesar 43 peserta (53,9%) mayoritas latar belakang yang mengikuti pelatihan ini ialah lulusan sarjana S1 dimana peserta pelatihan sudah mempunyai posisi kerja di perusahaan dibidang QA\_QC Inspector, dan D3 sebesar 17 peserta (22,4%) serta SMA sederajat sebesar 18 peserta (23,7%)

## 7. Deskripsi responden berdasarkan penghasilan :

Dominasi responden menunjukkan bahwa bahwa penghasilan peserta pelatihan paling banyak berpenghasilan anatarra 10.000.000 – 12.500.000 sebesar 35 peserta (46,1%), dan 12.500.000 – 15.000.000 sebesar 27 peserta (35,5%), > 15.000.000 sebesar 8 peserta (10,5%) dan 7.500.000 – 10.000.000 sebesar 6 peserta (7,9%)

## 8. Deskripsi responden berdasarkan program pelatihan:

Dominasi responden menunjukkan bahwa bahwa program pelatihan paling banyak di ambil oleh peserta pelatihan tentang pelatihan ISO 9001 Lead Auditor sebesar 66 peserta (86,8%) mayoritas pelatihan yang di ikuti berdasarkan persyaratan kerja untuk bagian QA\_QC Inspector yang diminta oleh perusahaan, pelatihan yang di ikuti mayoritas jenis laki laki, pelatihan dilakukan pada malam hari, untuk ISO 45001 Lead Auditor sebesar 9 peserta (11,8%) dan serta ISO 14001 Lead Auditor sebesar 1 peserta (1,3%)

## 9. Deskripsi responden berdasarkan program pelatihan:

**5.1.3. Pengujian Asumsi Klasik****a. Uji Normalitas**

Uji normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria persyaratan pengujian uji Kolmogorov-Smirnov ialah nilai probabilitas (sig)  $> 0,05$ , dengan demikian data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig)  $< 0,05$ , dengan demikian maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel 5.1. Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21169796
Most Extreme Differences		
Absolute		.082
Positive		.041
Negative		-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sesuai dengan data hasil uji normalitas pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi 0,200. Dengan demikian maka data dinyatakan berdistribusi normal dengan  $0,200 > 0,05$ .

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Didalam penelitian tesis ini dengan menggunakan cara tingkat sig 5 % untuk pengujian data dengan Uji White pada data uji heteroskedastisitas. Cara dalam mengambil keputusan dengan nilai dari chi Square hitung lebih kecil ( $<$ ) dari pada nilai chi Square tabel, maka tidak didapatkan potensi gejala Heteroskedastisitas. Dan sebaliknya, maka chi Square hitung lebih besar ( $>$ ) dari nilai chi Square tabel maka akan didapatkan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5.2. Tabel hasil Uji Heteroskedastisitas

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.318 <sup>a</sup>	.101	.004	.39488

a. Predictors: (Constant), X4\_Square, X3\_Square, X1\_Square, X2\_Square  
 b. Dependent Variable: RES1\_Square

Pada tabel di atas bahwa hasil uji White di atas menunjukkan bahwa nilai chi Square hitung yaitu  $7,676 < \text{chi Square tabel } 7,814$ . Maka data dinyatakan tidak terjadi potensi gejala heteroskedastisitas.

### c. Uji Multikolinieritas

Uji data normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov di aplikasi program SPSS dengan tingkat probabilitas (sig) 0,05. Dengan pemenuhan kriteria pengujian uji Kolmogorov-Smirnov merupakan nilai probabilitas (sig)  $> 0,05$ , maka data berdistribusi dengan normal, dan sedangkan nilai probabilitas (sig)  $< 0,05$ , maka data yang berdistribusi tidak normal.

Tabel 5.3. Tabel hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	0.679	1.474
X2	0.580	1.723
X3	0.707	1.414
X4	0.651	1.536

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 5.17 menunjukkan nilai tolerance (X1) ialah 0,679, (X2) ialah 0,580, (X3) ialah 0,707, dan (X4) ialah 0,651. Nilai VIF (X1) ialah 1,474, (X2) ialah 1,723, (X3) ialah 1,414, dan (X4) ialah 1,536. Maka dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas karena nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ .

### 5.1.4. Pengujian Hipotesa

#### a. Hasil uji (t)

Tabel 5.4. Tabel hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.179	2.754		4.785	.000
Kualitas Program	.204	.058	.381	3.543	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima yaitu Kualitas Program (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan (Y) karena nilai t hitung  $3,543 > t$  tabel  $1,993$  dan nilai signifikansi  $0,001 < \text{probabilitas } 0,05$ .

#### b. Hasil uji (F)

Tabel 5.5. Tabel hasil uji (F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	69.410	4	17.353	11.189	.000 <sup>b</sup>
Residual	110.116	71	1.551		
Total	179.526	75			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

b. Predictors: (Constant), kualitas program, layanan, biaya dan citra merek

Pada tabel di atas menunjukkan besar hasil uji F ialah 11,189 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$ , sehingga nilai tersebut dapat diartikan bahwa model layak dipakai dalam penelitian ini.

### c. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5.6. Tabel hasil Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	6.958	3.023	2.302	.024
	Kualitas Program	.068	.060	.128	.262
	Layanan	.094	.074	.155	.207
	Biaya	-.039	.063	-.070	.531
	Citra Merek	.372	.086	.497	4.315 .000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

Dari tabel diatas diperoleh persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 6,958 + 1,132(X_1) + 1,274(X_2) + (-0,629)(X_3) + 4,315(X_4) + e$$

Persamaan regresi linier berganda dijelaskan yakni:

- Nilai konstanta (a) bersifat positive, yaitu 6,958 artinya apabila kualitas Program (X1), Layanan (X2), sama dengan Biaya (X3), dan Citra Merek (X4) bernilai nol (0) maka minat beli mengalami kenaikan sebesar 6,958.
- Nilai signifikansi Kualitas Program (X1) yaitu 0,262 > 0,05 artinya Kualitas Program (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.
- Nilai signifikansi Layanan (X2) yaitu 0,207 > 0,05 artinya Layanan (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.
- Nilai signifikansi Biaya (X3) yaitu 0,531 > 0,05 artinya Biaya (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.
- Nilai koefisien regresi Citra Merek (X4) yaitu 4,315 artinya bertanda positif dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 artinya memiliki pengaruh signifikan. Sehingga Citra Merek (X4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.

#### d. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 5.7. Tabel hasil Koefisien Determinasi

Model	Model Summary <sup>b</sup>		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	R	R Square		
1	.622 <sup>a</sup>	.387	.352	1.245

a. Predictors: (Constant), Kualitas program, layanan, biaya dan citra

merek

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

Pada tabel di atas dapat diketahui hasil “adjusted R<sup>2</sup>” ialah 0,387 atas 38,7%. Maka dapat disimpulkan variabel Kualitas Program, Layanan, Biaya, dan Citra Merek memiliki pengaruh terhadap minat peserta pelatihan sebesar 38,7%. Sedangkan 61,3% dipengaruhi dengan variabel lainnya selain pada penelitian ini.

### 5.2. PEMBAHASAN

#### 5.2.1. Pengaruh Kualitas Program terhadap peserta pelatihan

Berdasarkan hasil uji t parsial dapat disimpulkan bahwa Kualitas Program (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) dan Apabila uji t dilakukan didalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa kualitas program tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.

#### 5.2.2. Pengaruh Layanan terhadap peserta pelatihan

Berdasarkan hasil uji t parsial dapat disimpulkan bahwa Layanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) dan apabila uji t dibuat dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa layanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan

#### 5.2.3. Pengaruh Biaya terhadap peserta pelatihan

Berdasarkan hasil uji t parsial dapat disimpulkan bahwa Biaya Pelatihan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) dan Apabila uji t dibuat dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa biaya tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.

#### 5.2.4. Pengaruh Citra Merek terhadap peserta pelatihan

Berdasarkan hasil uji t parsial dapat disimpulkan bahwa Citra Merek (X4) memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) dan Apabila uji t dilakukan dalam analisis regresi linier berganda. Maka dapat disimpulkan bahwa citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang berasal dari pengujian yang dihasilkan dengan analisis uji t secara parsial dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan yakni :

1. Kualitas program pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan.
2. Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan.
3. Biaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan
4. Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Beberapa saran dari peneliti setelah melakukan penelitian ini ialah yakni :

1. Saran untuk Lembaga Pelatihan :
  - a. Kualitas pelatihan di Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen perlu dipertahankan karena kualitas pelatihan termasuk baik. Hanya perlu meningkatkan kualitas program, layanan, biaya dan citra merek kepada peserta pelatihan karena hal ini sesuai dengan salah satu tujuan dari Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen yaitu memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan melalui kualitas program, layanan, biaya dan citra merek.
  - b. Berdasarkan hasil penelitian uji t parsial diketahui bahwa variabel kualitas program, layanan, biaya dan citra merek mendapatkan penilaian dari responden dalam kategori positif dan signifikan. Oleh karena itu, Lembaga Pelatihan dan Kursus Trampil Sistem Manajemen disarankan untuk selalu mengukur, memantau, analisa dan evaluasi kualitas program, layanan, biaya dan citra merek yang ditetapkan.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya :
  - a. Disarankan penelitian selanjutnya juga mempertimbangkan variabel lain yang ada diluar penelitian ini atau melakukan kombinasi variabel yang terdapat dalam penelitian ini dengan variabel lain seperti fasilitas, lokasi, kualitas Layanan, tingkat kepercayaan, loyalitas atau mendapatkan materi, ujian dan mendapatkan sertifikat dengan menggunakan website dan apps.
  - b. Disarankan untuk dilakukan penelitian dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yang berbeda seperti observation dan interview maupun metode penelitian kualitatif.
  - c. Disarankan untuk dilakukan penelitian dengan menambah jumlah sampel sehingga didapatkan hasil yang lebih lengkap dan memiliki validitas lebih tinggi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- AB. Christono.*2019. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Economics & Business, UniSadhu Guna Business School*, ISSN: 2302-8025, Vol. 8 No. 1 Januari-Juni 2019
- Ade Indra Permana, Mulky Fauzan dan Sugeng L Prastowo.*2019. Pengaruh citra merek, kualitas, pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Tangerang. Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah : PELITA, ISSN: 1907-5693
- Ahmad, Firdaus dan Abdullah, Wasilah.*2012. “Akuntansi Biaya”. Edisi 3. Salemba Empat
- Anwar Prabu Mangkunegara.*2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Ariani.* 2008. Manajamen Kualitas Modul 1, Edisi
- Arikunto, S.* 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik.*2021. Statistik Pengangguran 2021. Badan Pusat Statistik. Situs Website : <https://www.bps.go.id> (2021)
- Bastian, Indra.* 2015. Akuntansi untuk Kecamatan dan Desa. Erlangga: Jakarta
- Dawit Daniel Dando, Getachew Liben Abate, Ashenafi Adugna Mola.* .2017. *Factor Analysis of Academic Staff Satisfaction in Dire Dawa University, Ethiopia*
- Dhea Rimba Puspitasari, M. Ridwan Basalamah, Rahmawati.*2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

- Dolan, Robert J., Simon, Herman. Power Pricing.1996. How Managing Price Transform the Bottom Line, The Free Press*
- Engel, J. F., R.D. Blackwell and P.W.Miniard.1995. Consumer Behaviour Eight*
- Fandy Tjiptono.2008. Strategi Pemasaran, Edisi ketiga, Sleman, Penerbit Andi.*
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Ghozali, Imam. 2014. Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro*
- Hanggraeni, D. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: FEUI.*
- Hariandja. Marihot T.E .2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Grasindo, Jakarta.*
- Hasibuan, M. S. P. 2006. Dasar-dasar perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Intan Wulandari, Riandani Rezki Prana 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada LP3I College Langsa. Civitas: Jurnal Studi Manajemen, Vol. 2, No. 3, p. 178-184, September 2020, e-ISSN 2685-631X. Situs Jurnal : <http://journals.synthesispublication.org/index.php/civitas>*
- Irawan, Handi. 2012. Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta*
- Irma Fanita.2013. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia (AMIKI) Banda Aceh. JURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS, Vol 1(1)*
- Irma Fanita .2013. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia (AMIKI) Banda Aceh. JURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS, Vol 1(1)*
- Jaya Bahwiyanti dan Rama Andri Syawalli.2020. Analisis kualitas pelayanan lembaga pelatihan kursus komputer untuk meningkatkan kepuasan siswa pada pondok pesantren Dahrul Hijrah Putra Cindai Alus Martapura. JIEB : JURNAL ILMIAH EKONOMI BISNIS ISSN ONLINE 2615-2134, Jilid 6 Nomor 1 Maret 2020, Hal 99 - 114 Situs Jurnal: <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>*
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok*
- Kaswan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi,Graha Ilmu, Jakarta.*
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 2. Indeks, Jakarta.*
- Kotler, P & Keller, K. L. 2009. Manajemen pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2009. Marketing Management: 13th Edition. New Jersey: Upper Saddle River.*
- Kotler, Philip & Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, Philip .2005. Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks*
- Kotler, Philip and Amstrong, Garry .2006. Dasar – Dasar Pemasaran. Edisi kesembilan jilid satu. Jakarta : Penerbit indeks*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi*
- Lovelock, C. & Wirtz, J. 2007. Services marketing : People, technology, and strategy (6th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.*
- Lu'Lu Ul Maknunah dan Endang Astuningtyas.2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen lembaga kursus dan pelatihan (lkip) citra jelita desa wonorejo kecamatan srengat kabupaten blitar. publiciana : jurnal ilmu sosial dan ilmu politik, volume 14, no 02, issn : 1979 – 0295 / e-issn : 2502 – 7336*
- Lupiyoadi R.2010. Manajemen Jasa, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.*
- Mangkuprawira, Syafry.2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi. Jakarta : Ghalia Indonesia.*
- Margono. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan, Jakarta :Rineka Cipta.*
- Martoyo, Susilo. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, BPFE*
- Monroe K.B.1990. Pricing, Making Profitable Decision. Mc Graw-Hill. Irwin.*
- Mulyadi. 2014. Sistem Akuntansi. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*
- Musfarita Affiani.2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 11(1), Mei 2020, 45-55, ISSN 2580-6882 (Online) | ISSN 2087-5304 (Print), DOI 10.33087/eksis.v11i1.193*

- Oktawira Wimaputri, Sri Wahyu Mega Hastuti dan Ahsin Daroini.*2020. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Kediri. International Journal of Educational Resource : INCARE, Volume 01, Number 02 August 2020
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A.*1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing, Vol.* 49 (Fall), pp. 41-50.
- Peraturan Pemerintah No 101.2010.* Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani.* 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rochmat Aldy Purnomo.*2016. Analisisi Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS. Ponorogo. Penerbit Wade Group
- Sedarmayanti .*2009. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Siregar, Baldric, Suripto, Bambang.* 2013. "Akuntansi Biaya", Edisi kedua, Bab 2,7,9-11, Salemba Empat, Jakarta
- Sjafri Mangkuprawira.*2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, (Jakarta Selatan:Ghalia Indonesia)
- Sofyandi, Herman.* 2013. Manajemen Sumberdaya Manusia. Cetakan kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Stanton, William J.* 1998. Prinsip Pemasaran. Edisi 9. Jakarta : Erlangga
- Sudaryono.* 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono.* 2012. Statistika untuk penelitian. Alfabeta.
- Sugiyono.* 2017. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D", Bandung, Penerbit CV. Alfabeta.
- Sunyoto.*2012. Manajemen Pemasaran .Edisi Ke 2. Erlangga, Jakarta.
- Sunyoto, Danang.* 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Supranto.*2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Supriadi, Dedi.* 2010. Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah,Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Supriyono.* 2011. Akuntansi Biaya Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok, Buku 1 Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- T. Horngren.* 2006. Akuntansi Biaya : Dengan Penekanan Manajerial Edisi Keduabelas Jakarta : Erlangga
- Tino Agus Salim, Theresia Pradiani dan Fathorrahman.*2021. Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap kepuasan peserta pelatihan pada lembaga pelatihan Salim Excellence. e-ISSN 2716-294X (media online), Journal of Applied Management Studies (JAMMS), Vol. 03 No. 01 Desember 2021:27-41
- Titim Nurlia.*2019. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan mahasiswa. Jurnal Lentera Bisnis DOI : 10.34127/jrlab.v8i2.289, Volume 8, No 2 November 2019 ISSN Cetak 2252-9993, ISSN Online 2598-618X
- Tjiptono dan Chandra.*2011. *Service, Quality and Satisfaction.* Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F dan Chandra, G.*2011. *Service, Quality, and Satisfaction.* Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy.* 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy.* 2011. Service Quality and Satisfaction. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono,Fandy.*2017. *Service management* mewujudkan layanan Prima: Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Undang - Undang Sistem Pendidikan Nasional.* 2003. Sistem Pendidikan Nasional