

# Kualitas Layanan Dalam Pelaksanaan Pelatihan PNS

**Shanty Irma Idrus**

(Widyaiswara Pusdiklat Setjen dan BK DPR RI)

## ABSTRAK

Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi PNS adalah dengan mengikuti pelatihan. Hal ini dilakukan agar pegawai memiliki pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang mumpuni untuk mencapai visi organisasi. Agar peserta dapat melakukan transfer knowledge dengan baik dari pelatihan tersebut maka kualitas layanan pelaksanaan pelatihan juga harus baik, sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Penelitian ini merupakan studi literatur. Dengan capaian kualitas layanan pelaksanaan diklat diharapkan dapat meningkatkan peningkatan sumber daya manusia.

**Kata kunci:** *Kualitas Layanan, dan Pelatihan*

## I. PENDAHULUAN

Pengembangan kompetensi merupakan suatu hal mutlak yang harus dilakukan oleh seorang PNS untuk menjawab tantangan profesionalisme saat ini. Kompetensi tersebut merupakan upaya untuk memenuhi standar jabatan dan rencana pengembangan karir. Amanat UU ASN Tahun 2014 khususnya pasal 21 tentang hak ASN dalam memperoleh pengembangan kompetensi. Lebih lanjut dalam PP 11 tahun 2017 diatur mengenai hak Asn untuk mendapatkan pengembangan kompetensi 20 JP dalam setahun. Perencanaan pengembangan kompetensi dimaksud sesuai kebutuhan organisasi dan individu sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengembangan kompetensi jangka panjang dan meningkatkan kinerja organisasi melalui perencanaan yang rasional, holistik, terarah, efektif dan efisien.

Perkalan Nomor 10 Tahun 2018 menjelaskan lebih detail mengenai pengembangan kompetensi, dimana bentuk dan jalur pengembangannya terdiri atas (1) pendidikan formal yaitu pendidikan tinggi jenjang diploma/S1/S2/S3, dan (2) pelatihan yang terdiri atas (a) pelatihan klasikal; pelatihan struktural kepemimpinan, pelatihan manajerial, pelatihan teknis, pelatihan fungsional, pelatihan sosial kultural, seminar/konferensi/sarasehan, workshop atau lokakarya, kursus, penataran, bimbingan teknis dan sosialisasi, dan (b) pelatihan non klasikal yang terdiri atas; coaching, mentoring, e-learning, pelatihan jarak jauh, detasering, pembelajaran alam terbuka/outbond, patok banding/benchmarking, pertukaran PNS dengan pegawai/BUMN/BUMD, belajar mandiri, komunitas belajar, dan magang/praktik kerja.

Dalam program pelatihan tersebut peningkatan kualitas layanan pelatihan merupakan hal yang sangat penting dilakukan agar proses sharing knowledge dapat berjalan dengan baik. Digarapkan dengan kualiatas layanan yang baik maka kualiatas pelatihan juga dapat terjamin, sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Goesth dan Davis dalam Tjiptono (2002:51) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian untuk mengurangi harapan konsumen. Wyckof dalam Tjiptono (2002:59) menyatakan bahwa “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Parasuraman dalam Tjiptono (2002:60) menyatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Selanjutnya dijelaskan oleh Tjiptono (2002:60) “apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima rendah daripada yang diharapkan maka kualitas yang dipersepsikan buruk”.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Irwan & Haryono, 2015). Untuk mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan. Hanya dengan kualitas layanan yang prima pelanggan dapat terpuaskan (Sarifuddin & Isra, 2019).

Selain Parasuraman, Zeithami, dan Berry dalam Tjiptono (2011:200) masih ada beberapa pakar lainnya yang juga berusaha merumuskan dimensi kualitas layanan/kualitas jasa. Johnston dan Silvestro (1990) misalnya mengelompokkan dimensi kualitas jasa ke dalam tiga kategori :

1. *Quality-Enhancing Faktor*, yakni atribut-atribut jasa yang bila tingkat kinerjanya tinggi akan berdampak positif pada persepsi kualitas, namun bila kinerjanya sudah mencapai tingkat rendah tertentu, tidak ada dampak negatif signifikan.
2. *Hygiene Faktors*, yakni atribut-atribut jasa yang mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang bagus.
3. *Dual-Threshold Faktors*, yaitu atribut-atribut jasa yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampainnya akan membuat pelanggan mempersepsikan kualitas jasa secara negatif, namun bila penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima, maka akan menyebabkan pelanggan puas dan persepsinya terhadap jasa menjadi positif.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti sebelumnya, serta masukan dari pihak manajemen perusahaan kereta api Rail Co., Cavana dan Corbett, (2005). Penelitian tersebut menggunakan 340 responden yang telah diuji validitasnya secara statistik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan nilai *Cronbach-alpha* tinggi yang mendukung reliabilitas instrumen pengukurannya. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* sebagai faktor yang memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* dan *convenience* merupakan faktor yang paling penting bagi pengguna jasa, diikuti variabel – variabel lainnya secara urut yaitu *responsiveness*, *assurance*, *comfort*, *empathy*, *connection*, dan *tangible*. *Zones of Tolerance* kualitas layanan juga diidentifikasi untuk setiap dimensi dan atribut.

Teori lain tentang kualitas pelayanan diperkenalkan oleh Gronroos (1990, 2000) yang memaparkan tiga indikator utama kualitas jasa yaitu :

1. *Outcome-related dimension (technical quality)* yang terdiri atas *professionalism* dan *skill*.
2. *Process-related (function quality)* yaitu terdiri atas *attitudes* dan *behavior*, *accessibility* dan *fleksibility*, *reliability* dan *trustworthiness*, *service recovery* dan *servicecape*.
3. *Image-related dimension* yang terdiri atas *reputation* dan *credibility*.

Dalam pelaksanaan teknis kualitas jasa, Gronroos lebih menekankan evaluasi kualitas jasa dari aspek output, proses, dan citra (*result and process-oriented*) seperti tersebut di atas. Dalam penelitiannya Gronroos menyatakan bahwa 35 persen biasa operasi organisasi jasa dikeluarkan karena kurangnya kualitas, keharusan mengurangi tugas, dan memperbaiki kesalahan. Dengan demikian, apabila perusahaan mampu menyempurnakan kualitasnya melalui pelatihan karyawan dan penciptaan sistem yang berorientasi pada pelanggan dan bebas kesalahan, maka biaya-biaya tak perlu (*unnecessary costs*) tersebut bisa dicegah (Tjiptono, 2011:206) (Asmawati, 2019). Contoh menarik bisa dijumpai pada motto perusahaan penerbangan easyJet : "*if you think safety is expensive, try an accident*" (Ross & Holland, 2004). Berpegang pada motto ini, Stelios Haji-Ioannou (pemilik easyJet) selalu hanya membeli pesawat Boeing baru untuk armada penerbangannya.

Gronroos juga telah mengembangkan model kualitas jasa yang bernama *Total Perceived Quality Model* (Gronroos, 1984,1990, 2000). Dimana berdasarkan model ini, kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri atas dua dimensi utama yaitu :

1. *Technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan. Komponen ini dapat dijabarkan lagi menjadi tiga tipe yaitu : (1) *search quality*, yaitu komponen kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum dibeli atau digunakan, misalnya pemberlakuan suku bunga deposito yang telah ditetapkan sebelum membuka deposito ; (2) *experience quality*, yaitu komponen kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah dibeli dan/atau digunakan, contohnya kecepatan layanan ; dan (3) *credence quality*, yaitu komponen kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan sekalipun jasa telah dikonsumsi atau telah digunakan contohnya kualitas operasi bedah saraf.
2. *Functional quality (process-related dimension)* yaitu yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, output atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada nasabah. Contohnya meliputi aksesibilitas mesin ATM sebuah bank, penampilan dan perilaku teller bank, serta cara para karyawan jasa melakukan tugas mereka serta tutur kata mereka. Selain itu, *functional quality* juga dipengaruhi kehadiran pelanggan lain yang pada waktu bersamaan mengkonsumsi jasa yang sama atau serupa. Hal ini dapat menyebabkan antrian panjang dan sembrawat, menimbulkan kebisingan, atau mengganggu nasabah tertentu. Bila dibandingkan dengan *technical quality*, dimensi *functional quality* umumnya dipersepsikan secara subyektif dan tidak bisa dievaluasi seobyektif *technical quality*, Tjiptono (2011,209).

Selain itu pula, Gronroos menyatakan bahwa, penyedia jasa sulit berlindung di balik nama merk atau distributor. Dalam kebanyakan kasus, nasabah bisa melihat dan mengetahui perusahaan, sumber daya, dan cara beroperasinya. Oleh sebab itu, citra koperasi dan/atau lokal (*corporate and/or local image*) sangat penting dalam sebagian besar jasa. Faktor ini bisa dipengaruhi persepsi terhadap kualitas secara signifikan melalui berbagai cara. Jika penyedia jasa memiliki citra positif di dalam benak pelanggan, kesalahan minor yang terjadi sangat mungkin dimaafkan. Apabila kesalahan kerap kali terjadi, citra positif tersebut bakal rusak. Sebaliknya jika citra organisasi negatif, maka dampak dari setiap kesalahan kerap kali jauh lebih besar ketimbang bila citranya positif. Dalam kaitannya dengan persepsi terhadap kualitas, citra dapat dipandang sebagai filter yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas keseluruhan.

Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik dapat dilakukan dengan cara pelayanan prima, yaitu bentuk pelayanan yang melebihi, melampaui, mengungguli dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lain. Menurut Sianipar (1998), “pelayanan prima atau Service Excellence adalah pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang di berikan pihak lain atau daripada pelayanan yang lalu”.

### **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data-data baik dari buku-buku seperti buku Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam M. Ainun (2016) pelatihan dapat didefinisikan sebagai suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya sekarang. Sedangkan menurut Adrew E. Sikula mengemukakan bahwa pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan suatu program yang diharapkan dapat memberikan rangsangan/stimulus kepada seseorang untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam pekerjaan tertentu dan memperoleh pengetahuan umum dan pemahaman terhadap keseluruhan lingkungan kerja dan organisasi.

Sedangkan Fadillah menyatakan secara universal diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia. Dalam bidang manajemen sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu bagian dari langkahlangkah proses manajemen sumberdaya manusia dalam organisasi (Stoner dan Wankel, 1996; Gerry Dessler, 2000). Sumarsono (2009) pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan SDM. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor. 101 Tahun 2000 disebutkan bahwa Pendidikan dan pelatihan adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam

rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan jabatannya. Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil merupakan suatu proses meningkatkan pengetahuan, teori-teori yang berkaitan dengan pekerjaan dan keterampilan seorang Pegawai Negeri Sipil agar tujuan pemerintahan dapat tercapai dengan maksimal.

Dalam pengembangan sumber daya manusia, pelatihan memiliki peran yang sangat penting untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai tuntutan perubahan zaman. Pelatihan menurut Bosker (1997) adalah suatu kegiatan pembelajaran yang terprogram dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan peserta. Menurut Mondy dan Noe (1996), pelatihan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang. Dengan demikian, pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan peserta sehingga kinerjanya dapat meningkat sesuai kebutuhan (Oos, 2013).

Anriza (2017) menyatakan bahwa pada dasarnya pelatihan merupakan proses yang berlanjut dan bukan proses sesaat saja terutama disaat perkembangan teknologi dan pengetahuan berkembang pesat seperti saat ini, peran pendidikan dan pelatihan sangat besar peranannya untuk membekali karyawan agar lebih kreatif dalam mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Fatihin, 2014). Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan ditujukan untuk peningkatan penguasaan akan ketrampilan dan pengetahuan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja (Dartha, 2010). Pendidikan dan pelatihan menekankan peningkatan keterampilan ataupun kemampuan dalam human relation (Martoyo, 1992).

Garry Desller (2017) menyatakan bahwa pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja, dengan dimensi sebagai berikut :

a. Instruktur/tenaga pengajar

Instruktur adalah seorang pengajar yang cakap memberikan bantuan yang sangat besar kepada suksesnya program pelatihan. Instruktur menjelaskan secara keseluruhan tujuan dari pekerjaan kepada peserta pelatihan kemudian menjelaskan tugas-tugas khusus untuk melihat relevansi dari masing-masing pekerjaan dan mengikuti prosedur kerja yang benar, serta memiliki sifat yang sabar.

b. Peserta

Seorang peserta pelatihan hendaknya dilatih untuk macam pekerjaan yang disukainya dan cocok untuk pekerjaan, baik itu peserta manajerial maupun operasional.

c. Materi

Materi program pelatihan harus dapat memenuhi kebutuhan organisasi dan peserta pelatihan. Materi pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan peserta atau motivasi mereka rendah.

d. Metode

Metode yang dipilih hendaknya disesuaikan dengan jenis yang akan dilaksanakan dan dapat dikembangkan oleh suatu perusahaan. Baik itu metode *on the job* maupun *off the job*.

e. Tujuan Pendidikan

Tujuan pelatihan harus dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan perusahaan serta dapat membentuk tingkah laku yang diharapkan serta kondisi kondisi bagaimana hal tersebut dapat dicapai dan dapat meningkatkan keterampilan/skill, dan penerahuan baik itu tujuan promosi atau mutasi. Tujuan ini menjadi standar terhadap kinerja individu, jika tujuan tidak terpenuhi, perusahaan dikatakan gagal dalam melaksanakan program pelatihan.

Mangkunegara dalam I Ketut Dharta (2010) juga menyampaikan hal yang kurang lebih sama, yaitu terdapat komponen – komponen yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan diklat, yaitu :

1. Tujuan dan sasaran pelatihan dan pengembangan harus jelas dan dapat diukur;
2. pelatih (trainers) harus memiliki kualifikasi yang memadai;
3. materi pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan yang hendak dicapai;
4. metode pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan peserta; dan
5. peserta pelatihan dan pengembangan (trainee) harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Dalam pasal 4 PP No. 101 Tahun 2000 menjelaskan tentang jenis dan jenjang diklat bagi PNS yang terdiri terdiri dari: 1. Diklat Prajabatan, merupakan syarat pengangkatan menjadi Pegawai Negeri Sipil. 2. Diklat Dalam Jabatan terdiri dari :

1. Diklat kepemimpinan yaitu diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi kepemimpinan aparatur pemerintah yang sesuai dengan jabatan struktural.
2. Diklat fungsional yaitu diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi yang sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional masing-masing.
3. Diklat teknis yaitu diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan konsepsi-konsepsi mengenai pendidikan pelatihan, sebagaimana diuraikan di atas, maka jelaslah bahwa pendidikan pelatihan adalah kegiatan yang amat penting dan strategis untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, sikap mental, wawasan dan kinerja karyawan.

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mengingat pentingnya kualitas layanan dalam pelaksanaan pelatihan, maka untuk menjaga kualitas layanan jasa diperlukan beberapa terobosan dan inovasi, khususnya dalam menjaga kualitas penyelenggaraan pelatihan yang bersifat *people – based service*. Yahya (2007) menyatakan untuk melaksanakan pelatihan dapat melakukan beberapa hal:

1. Melakukan proses rekrutmen fasilitator yang selektif, sehingga lembaga pelatihan memiliki tenaga pengajar yang profesional, kompeten serta mampu memberikan layanan yang terbaik.

2. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process standardization*) atau industrialisasi jasa dengan cara mempromosikan program – program pendidikan, meningkatkan kualifikasi dan profesionalisme tenaga pengajar, mendorong peningkatan jumlah tenaga pengajar. Program yang saat tengah dikembangkan di lembaga pendidikan untuk menetapkan standar layanan antara lain melalui kegiatan penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) sebagai salah satu kegiatan dalam program Satuan Penjaminan Mutu. Setiap aspek kegiatan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pendidikan, masing-masing memiliki SOP yang memiliki indikator mutu, dengan demikian satuan pendidikan memiliki ciri mutu dengan standar baku yang jelas.
3. Pro aktif melakukan *service customization*, meningkatkan interaksi antara lembaga pendidikan dengan masyarakat serta dunia kerja sehingga apa yang diproduksi dalam dunia pendidikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lapangan kerja. Keterkaitan dan kesepadanan antara produk pendidikan dengan tuntutan kebutuhan menjadi aspek utama sehingga lulusan satuan pendidikan langsung diterima oleh masyarakat atau dunia kerja. *Service customization* berhubungan erat dengan *customers satisfaction*, apa yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan sesuai dengan harapan masyarakat. Lulusan pendidikan siap pakai menjadi tujuan lembaga pendidikan, oleh karena itu pendidikan harus berorientasi kepada kebutuhan dan tuntutan perkembangan teknologi, dalam konteks ini pula lembaga pendidikan melakukan upaya penyesuaian kurikulum serta kebijakan lain yang berhubungan dengan kesesuaian pendidikan dengan kebutuhan, seperti misalnya kebutuhan lokal yang diantisipasi melalui kurikulum muatan lokal.
4. Melakukan *treasur study*, monitoring kepuasan pelanggan, baik secara pasif, maupun dengan penelitian dan survey ke lapangan. Cara ini akan sangat efektif untuk melihat kondisi para alumni atau lulusan di lapangan, sehingga dapat memberikan feed back untuk melakukan perbaikan kurikulum maupun pembukaan program studi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aspek ini masih berkaitan dengan *customers satisfaction*, hasil pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu lembaga pendidikan perlu melakukan upaya monitoring kebutuhan dan kepuasan pelanggan – tentang sejauh mana hasil pendidikan dapat diaplikasikan dalam dunia kerja atau dalam kehidupan sehari-hari. Survey lapangan untuk memastikan keterkaitan dengan kebutuhan sekaligus menjangkau masukan – sesuatu yang baru dan dibutuhkan oleh masyarakat. Menjawab kebutuhan danantisipasi perkembangan umumnya dilakukan dengan melalui inovasi – inovasi pendidikan.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan di atas dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelatihan beberapa hal yang perlu dilakukan adalah:

1. Layanan yang diberikan lembaga pendidikan hendaknya berbasis *service quality*, agar *diferensiasi*, *positioning* dan peningkatan strategi dalam pelaksanaan kegiatan belajar dapat meningkat.
2. Pengukuran layanan kualitas pendidikan dapat dilakukan secara internal maupun eksternal.

3. Strategi kualitas layanan jasa pelatihan merupakan komitmen dari lembaga pelatihan dalam upaya peningkatan kinerja organisasi.
4. Semua PNS wajib mendapatkan pelatihan yang berkualitas, khususnya penekanan dalam peningkatan kualitas layanan dalam setiap tahapan dan langkah proses pembelajaran.
5. Implementasi strategi peningkatan kualitas layanan dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, oleh karena itu manajemen instansi pelatihan harus menjaga komunikasi melalui kegiatan yang terpola dan terjadwal baik dengan para stakeholders baik penyelenggara, tenaga pengajar dan maupun peserta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmawati, A. (2019). Analisis pelayanan nasabah pada pt bank mandiri tbk. Kantor cabang tanjung redeb (studi kasus pada layanan setor tunai). *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 2(1), 77-88.
- Irwan, I., & Haryono, D. (2015). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*. Bandung: Alfabeta
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan serta kinerja organisasi kementerian komunikasi dan informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 3(2), 236-236.
- Sarifuddin, T., & Isra, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palu Grand Mall. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 2(1), 1-2.
- Sudarya, Y. (2007). Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 8, 1-4.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset. *Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta*.
- Tjiptono & Gregorius Chandra, (2005), *Service Quality Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*, Edisi 2, Yogyakarta, CV. *Andi offset*.
- Zia, M. A. (2016). *Pengaruh Kurikulum, Pelatihan, dan Pengembangan Terhadap Kompetensi (Studi pada Mahasiswa Konsentrasi Perbankan Syariah FSH Angkatan 2012-2013)* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).