

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, & Meilida Eka Sari. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In N. Saputra (Ed.), *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty; Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Saintek Maritim*, 23(2). <https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344>
- Farid Wiranto, M., Haerani, S., & Yunus Amar, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan Dan Kualitas Tenaga Pendidik Terhadap Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 367–381.
- Hadrian, B., Siti, Y., Effendi, M., & Amalia, K. (2023). *Manajemen Pendidikan Teknologi Kejuruan dan Vokasi*. 4, 492–500.
- Hafidulloh dkk. (2021). Manajemen Guru : Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Guru. In *Bintang Pustaka Madani* (Vol. 1, Issue 1). Bintang Pustaka Madani.
- Hafni Sahir, S. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.

Hamdani, Jalinus, N., & Abdullah, R. (n.d.). Era Baru Pendidikan Vokasi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Dan Kejuruan*, 17(2), 120–129.

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Fatmi Utami, E., Rahmatul Istiqomah, R., Asri Fardani, R., Juliana Sukmana, D., & Hikmatul Auliya, N. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).

Hasan, M., Sudirman, A., Priyana, I., Ramadonna, Y., Setiowali, R., Badnanto, N. (Yuan, Muhammad, Putra, F., & Murasari, R. (2023). *Human Capital Management (Teori dan Aplikasi)* (Vol. 17). CV Media Sains Indonesia.

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

Irwansyah, B., Maarif, S., & Novianti, T. (2019). *The Effect of Service Quality and Trainer Performance to Satisfaction of Training Participants in Pusdikzi*. 6(October), 105–113.

Joel, S. (2022). Kinerja Guru. In *Jurnal Ekonomi Manajemen* (Vol. 2, Issue 2). Magama.

Karnawati, T. A., Handoko, Y., Teknologi, I., Bisnis, D., & Malang, A. (2022). *Customer Experience , Service Quality dan Brand Image Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan Business Wisdom Institute (BWI) Di Indonesia* Kepuasan konsumen sangat penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan . Menurut Tjiptono (2014) kepuasan . 3(2), 121–135.

Kayla Almira, R., Rizqi Meilya, I., & Syahid, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di LKP Prisma Computer. *Community Education Journal*, 7(1), 90–97.

Khollifaturrohman, R., Floresti, Aprillia, D., Mayasari, V., & Rosiana, M. (2022). Kontribusi Human Capital Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Melalui Pendidikan. *Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 24(4), 85–93.

Kemnaker. (2021). *Pedoman Penilaian Standar Kinerja Instruktur Lembaga Pelatihan Kerja Swasta*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Diakses dari <https://id.scribd.com/document/816350826/Pedoman-Penilaian-Standar-Kinerja-Instruktur-Lembaga-Pelatihan-Kerja-Swasta>

Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (15th Editi, Vol. 22). New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Maulana, A., Stia, P., & Jakarta, L. (2023). Optimalisasi Pendidikan dan Pelatihan Vokasi Di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 5(1), 1–8.

Mudiarni, N. W. (2018). *Kualitas Layanan Diklat*.

Pasaribu, B., Herawati, A., Wahyu Utomo, K., & Halal Syah, R. (2022). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Media Edu Pustaka.

Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pascal Book.

Putri, D. I., Haryanto, L. I., & Oktavia, H. F. (2023). *Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Pertanian Organik terhadap Kinerja Lembaga Pelatihan The Learning Farm Indonesia*.

Rahim, R., Saodah, Sulistyaningsih ND Tiring, S., Asman, Arifah Fitryah, L., Sari Dewi, M., Herdika R, I., Ferawati, Mutia, Rani, A., Salamah, U., & Vivid Umasyah, S. (2021). Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik). In E. Santoso (Ed.), *Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia*. Perkumpulan Rumah

Cemerlang Indonesia.

Rahim, R., Saodah, Sulistyaningsih, S., Arifah Fitriyah, L., Sari Dewi, M., & Hendrika, I. (2021). *Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

Rezaei, M., Frogh, B. M., Rahmani, M. R., & Mohammadi, A. N. (2023). The Impact of Teacher Power on University Students' Satisfaction. *Randwick International of Education and Linguistics Science Journal*, 4(4), 829–841. <https://doi.org/10.47175/rielsj.v4i4.837>

Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. UIN KHAS Press. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)

Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa dimasa Pandemi Covid-19*. 14(3).

Rulandari, N., Reflus, K., & Zaya, A. S. (2023). The Influence of Service Quality, SOP and Instructor Competence on the Satisfaction of Training Participants in Basic Safety Training and Survival Craft and Rescue Boat at the Ministry of Transportation STIP Marunda. *Sinergi International Journal of Education*, 1(1), 43–59. <https://doi.org/10.61194/education.v1i1.36>

Salim, T. A., Pradiani, T., & 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*, 3(1), 27–41. <https://doi.org/10.51713/jamms.v3i1.43>

Safrizal. (2016). *Evaluasi Kinerja Instruktur untuk Meningkatkan Profesionalisme pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan*. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia.

Setiawaty, T. (2017). *Model Penilaian Kinerja Instruktur SMK Mikael Surakarta: Dalam Upaya Mempersiapkan Lulusan Siap Kerja*. *Innovation of Vocational Technology Education*, 8(1), 71–83.
<https://media.neliti.com/media/publications/66717-ID-model-penilaian-kinerja-instruktur-smk-m.pdf>

Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Serqual-Parasuraman) Dalam Membentuk kepuasan Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor). *Insight Management Journal*, 18.
<https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>

Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). *Customer Relationship Management dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. Eureka Media Aksara.

Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Tasrim, I. W., Karwanto, K., Falani, I., Bukidz, D. P., & Pasaribu, A. N. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Kita Menulis.

Sudjito, E. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bengkel pada Q-Noy Variasi di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 66–82.

Syahputra, M., Nasution, Z., & Lam'ah Nasution, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lkp. Intermedia Training Center. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(5), 1704–1714. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1415>

Tahitu, A., Tutuhatunewa, A. R., & Fadirubun, V. M. (2024). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Gaya Kepemimpinan Lurah Milenial Di Kota Ambon. *Jurnal BADATI*, 6(1).

Veronica, A., Abas, M., & Hidayah, N. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Global Eksekutif Teknologi.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (5th ed.). Rajawali Pers.

Wijayanti Daniar Paramita, R., Rizal, N., & Bahtiar Sulistyan, R. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi dan Manajemen*. Widya Gampa Press.