

Kualitas Layanan Widyaishwara dan Kepuasan Peserta Pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah

Yuli Trisnangsih

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, Jl. S. Parman No. 67 Palu, Kode Pos 94111
yulitrisnani@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:
Mei 19, 2021

Revised:
Juni 20, 2021

Accepted:
Juni 21, 2021

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Widyaishwara terhadap kepuasan peserta pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan. Penelitian melibatkan 210 responden yang merupakan peserta Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III, Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil tahun 2019 sedangkan pengolahan data dilakukan pada tahun 2020. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*. Teknik penyampelan *purposive sampling*, dengan metode *sequential explanatory*. Teknik analisis data dengan uji regresi linier berganda menggunakan bantuan *Software Statistical Package for Social Science (SPSS) 23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Widyaishwara secara keseluruhan (simultan) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan, yaitu sebesar 60,1%, sedangkan pengaruh secara parsial masing-masing dimensi yaitu *Tangible* sebesar 33,5%, *Reliability* sebesar 28%, *Responsiveness* sebesar 28,9%, *Assurance* sebesar 16,3%, dan *Empathy* sebesar 42,8%. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan peserta pelatihan adalah *Empathy* sebesar 42,8%.

The Objective of this study is to determine the effect of Widyaishwara's service quality toward trainee's satisfaction at The Agency of Human Resources Development of Central Sulawesi Province and to identify the most influential dimension of quality. This study involved 210 respondents which consist of Level III and IV Leadership Education and Training participants and Basic Training for Civil State Apparatus Candidates in 2019. Data processing was carried out in 2020. This study used mixed method design with sequential explanatory. The sampling technique used purposive and analyzed by multiple linear regression with the help of Software Statistical Package for Social Science (SPSS) 23. The results showed that simultaneously Widyaishwara's service quality had a positive and significant effect on trainee satisfaction, which was 60.1%. However, the partial influence of the effect for each dimension, namely: Tangible is 33.5%, Reliability is 28%, Responsiveness is 28.9%, Assurance is 16.3%, and Empathy is 42.8%. Subsequently, the dimension of service quality that has the most dominant effect on the trainee satisfaction is Empathy

This is an open access article under the CC-BY-SA license.



Kata Kunci: Kualitas Layanan, kepuasan, latihan, widyaishwara

Keywords: Service quality, satisfaction, training, trainer

1. Pendahuluan

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III, menyatakan bahwa tujuan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kepemimpinan bagi para pejabat yang akan dan/atau telah menduduki jabatan struktural Eselon III di seluruh Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah adalah menghasilkan sosok pemimpin birokrasi dengan

kemampuan tinggi untuk mengejawantahkan visi dan misi instansi melalui pelaksanaan program instansi. Lebih lanjut, Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV bertujuan menghasilkan sosok pemimpin birokrasi dengan kemampuan tinggi untuk menyusun perencanaan dan pelaksanaan kegiatan instansi sebagaimana yang dinyatakan dalam Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 20 Tahun 2015. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) adalah pendidikan dan pelatihan dalam masa prajabatan. Pelaksanaannya dilakukan secara terintegrasi yang bertujuan membangun integritas moral, kejujuran, semangat nasionalisme, kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, serta memperkuat profesionalisme sesuai dengan kompetensi bidang tugasnya, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 12 tahun 2018

Sebagai Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah Terakreditasi B sesuai Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 781/K.1/PDP.09/2019, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Sulawesi Tengah selaku penyelenggara pendidikan dan pelatihan mempunyai tanggung jawab besar terhadap kualitas keluaran peserta pelatihan. Dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Bolton *et al* (2000) dan Fisk *et al* (1995) menyatakan bahwa, peningkatan kualitas layanan terhadap konsumen sangat penting karena berhubungan dengan citra suatu institusi/organisasi yang menyediakan layanan tersebut. Pendidikan dan pelatihan memiliki peran penting dalam hal pengembangan sumber daya manusia karena mampu meningkatkan sosial, budaya, dan pembangunan ekonomi suatu bangsa. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Chua (2004) bahwa dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan selalu terdapat peserta yang berpikiran kritis, sehingga situasi dan kondisi menjadi sangat kompleks dan kompetitif. Oleh karena itu, pemberikan layanan yang efisien dalam bidang pendidikan dan pelatihan memiliki arti dan urgensi yang besar sekali.

Berhubungan dengan proses pendidikan dan pelatihan para ASN, Widya iswara memiliki peran yang sangat penting dan perlu dijadikan perhatian. Hal ini karena tugas pokok Widya iswara adalah melaksanakan pendidikan, pengajaran dan pelatihan PNS, serta melaksanakan evaluasi dan mengembangkan pendidikan dan pelatihan pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah, sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 Tahun 2014.

Berdasarkan hasil wawancara awal penulis kepada 20 peserta yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan adanya ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Widya iswara selama proses pembelajaran berlangsung. Hal ini bertolak belakang dengan hasil rekapitulasi penilaian peserta terhadap Widya iswara yang dilakukan oleh Penyelenggara yang menunjukkan bahwa rata-rata nilai Widya iswara BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori sempurna yang menunjukkan bahwa peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Widya iswara selama proses pelatihan. Fenomena ini menunjukkan adanya indikasi ketidaksesuaian/kesenjangan antara hasil wawancara secara langsung terhadap peserta pendidikan dan pelatihan dengan data yang dimiliki oleh BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan hal tersebut, Kirkpatrick (1998) mengemukakan bahwa salah satu indikator keberhasilan dari pelaksanaan suatu pelatihan adalah hasil evaluasi yang merupakan reaksi atau respon peserta pelatihan yang sudah pernah mengikutinya. Minat dan keaktifan yang ditunjukkan oleh peserta dalam pelatihan memberikan informasi mengenai antusiasme dan semangat mereka ketika mengikuti pelatihan (Kirkpatrick, 1998). Selanjutnya, ketika peserta merasakan kepuasan dalam mengikuti pelatihan berarti pelatihan yang diikuti memiliki suasana yang menyenangkan (Kirkpatrick, 1998).

Ahmed *et al* (2010) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa, kualitas pendidikan dan pelatihan (*training quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (*training satisfaction*), kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (*training satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan kepercayaan (*trust*). Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Brysland dan Curry (2001) serta Butt dan Aftab (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan, maka perusahaan/organisasi harus meningkatkan kualitas pelayanannya (Collier dan Bienstock, 2009). Demikian pula dalam penelitian ini, bahwa untuk menciptakan kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan maka BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah harus meningkatkan kualitas pelayanannya melalui Widya iswara saat proses pembelajaran berlangsung.

Dalam bidang pendidikan dan pelatihan, tidak pernah terlepas dari kualitas layanan dan kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan ketika proses pembelajaran berlangsung (Budiyanti *et al.*, 2020). Ketika membahas mengenai kualitas layanan dan kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan, hal tersebut sangat berhubungan erat dengan kemampuan penyedia jasa kependidikan dan pelatihan (Budiyanti *et al.*, 2020).

Rumusan masalah penelitian ini berisi mengenai gap (kesenjangan) yang berhubungan dengan topik yang diteliti. Gap (kesenjangan) penelitian ini terdiri dari tiga gap utama, yaitu gap teori, gap metode dan gap empiris.

Gap teori dalam penelitian ini berhubungan erat dengan konsep kualitas pelayanan yang digunakan sebagai teori utama dalam penelitian ini. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Budiyanti *et al* (2020) bahwa kualitas layanan selalu menjadi perhatian utama bagi praktisi, manajer dan peneliti selama beberapa decade terakhir. Lebih lanjut, hal tersebut disebabkan oleh pengaruh kualitas layanan yang kuat terhadap peningkatan kinerja bisnis, penurunan biaya operasional, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan profitabilitas yang dihasilkan organisasi/perusahaan (Singh & Kanduja, 2010).

Model mengenai teori kualitas pelayanan yang sudah dikenal dan sering digunakan dalam berbagai penelitian khususnya di bidang layanan adalah model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al* (1985) (Kassim & Abdullah, 2010; Saleem *et al.*, 2017; Kloutsiniotis & Mihail, 2018). Namun, model tersebut memiliki beberapa keterbatasan salah satunya adalah hanya sesuai untuk penyedia layanan di bidang bisnis sehingga tidak sesuai dengan penyedia layanan di sektor publik sebagaimana yang dinyatakan oleh Hsiao dan Lin (2008) dan penyedia layanan di bidang pendidikan (Ramseook-Munhurrun *et al.*, 2010).

Gap metode sangat berhubungan dengan pengukuran konsep kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Dalam berbagai literatur kualitas pelayanan di bidang pendidikan, pengukurannya hanya memusatkan perhatian pada stakeholder eksternal yang telah mengabaikan pentingnya stakeholder internal (Ramseook-Munhurrun *et al.*, 2010). Stakeholder internal yang dimaksud adalah misalnya pengajar/pendidik/fasilitator/tutor yang memiliki peran penting dalam membentuk dan mendorong peningkatan pengembangan kompetensi pembelajaran (Ramseook-Munhurrun *et al.*, 2010). Lebih lanjut, konsep kualitas pelayanan selama ini selalu memusatkan pembahasan dengan menggunakan organisasi sebagai unit analisis (Ko dan Chou, 2020). Masih sedikit penelitian yang menerapkan konsep kualitas pelayanan untuk mengukur kinerja jasa layanan yang diberikan atau disampaikan petugas layanan secara individu (Ko dan Chou, 2020).

Selanjutnya, gap empiris penelitian ini berhubungan dengan latar belakang penelitian ini yang merupakan Widya iswara dan peserta pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan kajian literatur yang penulis lakukan terhadap penelitian-penelitian bidang kualitas pelayanan yang ada di Indonesia, penulis belum menemukan penerapan konsep kualitas pelayanan dalam mengukur kinerja jasa pelayanan secara perorangan khususnya dalam bidang pendidikan dan pelatihan yang disampaikan oleh instruktur, fasilitator, atau Widya iswara. Selain itu, hasil wawancara langsung penulis dengan peserta pelatihan bertolak belakang dengan data-data yang disajikan oleh BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah mengenai penilaian peserta terhadap Widya iswara. Berdasarkan hal tersebut, maka melalui penelitian ini diharapkan dapat menjawab semua gap (kesenjangan) yang ingin diungkap dalam penelitian ini.

Dalam hubungannya dengan dunia pendidikan Ramseook-Munhurrun *et al* (2010) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan selama lebih dari 25 tahun telah menjadi perhatian utama para praktisi dan akademisi khususnya dalam dunia pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di tengah tuntutan masyarakat demi tersedianya pendidikan yang unggul. Sejak pertengahan tahun 1990 sejumlah penelitian telah dilakukan dalam mengungkap aspek-aspek kualitas pelayanan yang berhubungan dengan faktor pengajaran dan pembelajaran serta atribut lingkungan yang mempengaruhi pendidikan di tingkat yang lebih tinggi (Davies *et al.*, 2007). Lebih lanjut, penelitian-penelitian tersebut secara umum melibatkan para pelajar dalam mengevaluasi dan menilai kualitas pelayanan yang dirasakan (Cuthbert, 1996; Davies *et al.*, 2007).

Dalam bidang jasa layanan, sebagai contoh perbankan misalnya, pemberian atau penyampaian layanan oleh staf perbankan ditujukan untuk kualitas layanan, sehingga kualitas layanan dikatakan sebagai tolak ukur kesesuaian pemberian/penyampaian layanan oleh petugas jasa (Harvey, 1998; Radha & Prasad, 2013). Oleh karena itu, Harvey (1998) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi dalam diri konsumen yang mendorong mereka untuk membandingkan antara harapan dengan kinerja suatu penyampaian layanan. Dengan demikian, kualitas layanan Widya iswara di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah merupakan proses dalam diri para peserta pendidikan dan pelatihan untuk membandingkan antara harapan dengan kinerja penyampaian layanan oleh Widya iswara yang diterimanya selama proses pendidikan dan pelatihan berlangsung.

Lebih lanjut, kualitas layanan adalah kondisi yang dihasilkan dari strategi pemberian layanan (Cuthbert, 1996). Secara teoritis dan empiris, penyampaian layanan sangat menentukan kualitas layanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan retensi pelanggan (Zeithaml *et al.*, 1990). Dengan demikian, kesesuaian pemberian layanan diukur sebagai kualitas layanan (Zeithaml *et al.*, 1990; Harvey, 1998).

Kualitas pelayanan dipandang sebagai sebuah konsep yang bersifat multidimensi (Parasuraman *et al.*, 1994). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*Service Quality*) sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman *et al* (1985).

Kelima dimensi tersebut yang digunakan sebagai variabel penelitian ini yaitu :

- 1) *Bukti Fisik (Tangibles)*

Tangibles diproksikan sebagai tampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi. Lebih lanjut, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya juga merupakan wujud dari aspek *tangibles* ini. Wujud *tangibles* bagi Widyaishwara adalah selalu memperhatikan performanya selama proses pembelajaran berlangsung. Indikator variabel *tangibles* Widyaishwara : a) berpakaian rapi; b) memiliki kelengkapan alat maupun bahan mengajar; c) berpenampilan menarik; d) mempunyai kemampuan menata ruang belajar.

2) Keandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan memberikan layanan secara terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Dalam hal ini kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi merupakan indikator yang menunjukkan kesesuaian harapan. Dengan demikian, *reliability* Widyaishwara dalam penelitian ini adalah kehandalan dalam mengatasi semua permasalahan yang terjadi saat pembelajaran berlangsung. Indikator variabel *reliability* Widyaishwara : a) datang tepat waktu saat melaksanakan tugas; b) menggunakan bahasa yang mudah dipahami; c) memberikan kesempatan pada peserta untuk menanggapi selama proses belajar; d) penyampaian materi secara sistematis.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan daya tanggap organisasi untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Sebagai contoh, misalnya sigap dalam melayani pelanggan, proses transaksi yang cepat, dan penanganan keluhan pelanggan. *Responsiveness* Widyaishwara dalam penelitian adalah daya tanggap terhadap kebutuhan peserta saat pembelajaran. Indikator variabel *responsiveness* Widyaishwara : a) memahami kemampuan peserta; b) memiliki daya tanggap terhadap peserta; c) berperilaku tidak mementingkan diri sendiri; d) menggunakan metode pembelajaran yang variatif.

4) Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan kemampuan organisasi dalam menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Sebagai contoh, misalnya, pengetahuan karyawan mengenai produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan yang ditunjukkan karyawan, perhatian karyawan, dan kesopanan karyawan dalam memberikan layanan, keterampilan karyawan dalam memberikan informasi, kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman terhadap jasa yang ditawarkan, dan kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. *Assurance* Widyaishwara dalam penelitian ini adalah jaminan materi yang dibawakan oleh Widyaishwara dapat dipercaya, mengandung nilai kebenaran yang tinggi dan bisa dipertanggung jawabkan. Indikator variabel *assurance* Widyaishwara : a) bersikap sopan santun dan ramah terhadap peserta; b) mampu memberikan rasa nyaman pada peserta; c) dapat dipercaya oleh peserta pelatihan; d) mengupayakan partisipasi aktif kepada peserta.

5) Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan perhatian individual terhadap pelanggan. Dalam hal ini, organisasi memberikan perhatian secara lebih mendalam kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dengan kata lain, suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan mereka secara spesifik. *Empathy* Widyaishwara dalam penelitian ini adalah bisa merasakan hal yang dirasakan oleh peserta. Indikator variabel *empathy* Widyaishwara : a) menyapa peserta dengan menyebut namanya; b) memberikan perhatian kepada peserta; c) menumbuhkan keceriaan dan keantusiasan kepada peserta; d) menghargai pendapat peserta pelatihan.

Schiffman dan Wisenblit (2015) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari upaya perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan. Lebih lanjut, mereka juga menyatakan bahwa tujuan semua usaha adalah menghasilkan kepuasan pelanggan secara maksimum. Oleh karena itu, para penyedia jasa harus mampu menyediakan jasa layanan yang baik untuk uang yang telah dikeluarkan oleh konsumen dan menyesuaikan harapan konsumen dengan kinerja jasa yang dihasilkan produk tersebut (Parasuraman *et al.*, 1994).

Oleh karena itu, masalah utama penelitian ini terletak pada hubungan antara kualitas pelayanan Widyaishwara dan kepuasan peserta pelatihan sebagaimana fenomena yang ditunjukkan dalam proses pendidikan dan pelatihan yang berlangsung di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah.

Penelitian bertujuan untuk:

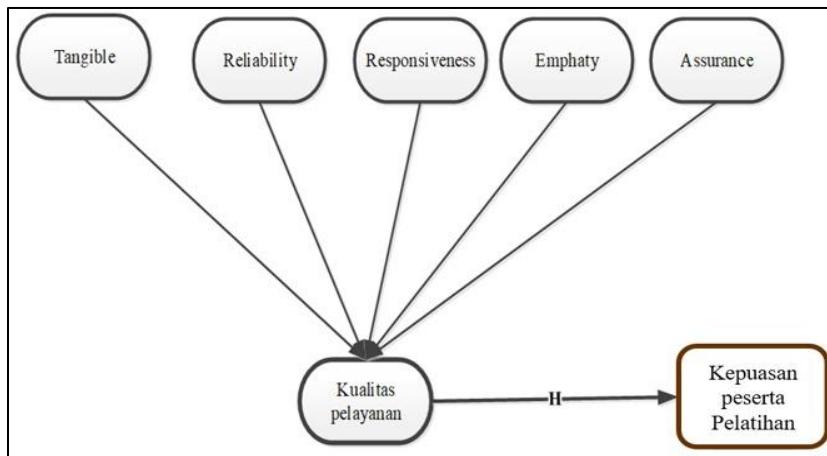
- Mengetahui hubungan kualitas pelayanan Widyaishwara dengan kepuasan peserta pelatihan.
- Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Manfaat penelitian adalah:

- Bagi BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah adalah meningkatkan citra lembaga dan akreditasi lembaga.

- b. Bagi Widya iswara adalah sebagai bahan evaluasi diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja dan kompetensinya sebagai tenaga pengajar.
- c. Bagi alumni peserta pelatihan adalah setelah merasakan kepuasan saat mengikuti pendidikan dan pelatihan dapat meningkat kinerja dan kompetensinya sesuai dengan bidang tugasnya.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: "Kualitas pelayanan Widya iswara BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pelatihan". Dengan demikian model penelitian dalam penelitian ini adalah sbb:



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: parasuraman et al (1985; 1994)

2. Metodologi

Secara umum, metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*. Salah satu desain *mixed method* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *the exploratory sequential design*. *The exploratory sequential design* merupakan rancangan penelitian yang diawali dengan pengumpulan data kualitatif yang dilanjutkan dengan pengumpulan data kuantitatif. Tujuan dilakukannya pengumpulan data kualitatif pada tahap pertama adalah untuk mengungkap fenomena yang berhubungan dengan latar belakang penelitian ini. Selanjutnya, tahap pengumpulan data kuantitatif, hal ini dilakukan untuk digunakan sebagai dasar pengujian hubungan antar variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan berasal dari responden sebanyak 210 orang, yang terdiri dari peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat III, Diklat Kepemimpinan Tingkat IV dan Pelatihan Dasar CPNS tahun 2019 yang diselenggarakan oleh BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah, sedangkan pengolahan data dilakukan pada tahun 2020.

Tahap pertama dalam penelitian ini merupakan studi pendahuluan yang ditujukan untuk mengungkap mengenai masalah yang dialami oleh responden. Hal ini penting untuk dilakukan karena terdapat aspek-aspek penting dalam populasi yang sering diabaikan oleh peneliti karena ketidaktahuannya (Fishbein dan Middlestadt, 1995).

Tahap pertama, dilakukan wawancara terhadap responden yang dalam hal ini peserta pendidikan dan pelatihan untuk mengetahui kualitas pelayanan Widya iswara yang diberikan kepada peserta pelatihan, untuk memperoleh informasi apakah peserta pelatihan mendapatkan kepuasan pelayanan dari Widya iswara. Penentuan jumlah responden yang diwawancara pada tahap ini sebanyak 10 peserta. Hal ini didasarkan pada pendapat yang dikemukakan oleh Denzin dan Lincoln (2018) bahwa besaran sampel tersebut sudah sesuai untuk pelaksanaan studi pendahuluan secara kualitatif.

Pada tahap kuantitatif, penulis menyusun kuisioner berdasarkan hasil wawancara awal yang telah diberikan pada 10 responden. Penyusunan indikator-indikator dalam kuisioner ini dikombinasikan dengan indikator-indikator yang dikembangkan oleh peneliti-peneliti terdahulu seperti: Parasuraman et al (1985; 1994) (kualitas pelayanan) serta Cronin dan Taylor (1992) dan Schiffman dan Wisenblit (2015) (kepuasan pelanggan). Berikutnya, peneliti melakukan *face validity* dan *construct validity* yang terdiri dari *convergent* dan *discriminant validity*. Juga dilakukan uji reliabilitas untuk melihat konsistensi dari alat ukur yang digunakan. Setelah hasil

validitas dan reliabilitas yang diperoleh memenuhi harapan, selanjutnya peneliti melakukan pengukuran pengaruh variabel kualitas pelayanan Widya iswara yang berdampak pada kepuasan peserta pelatihan.

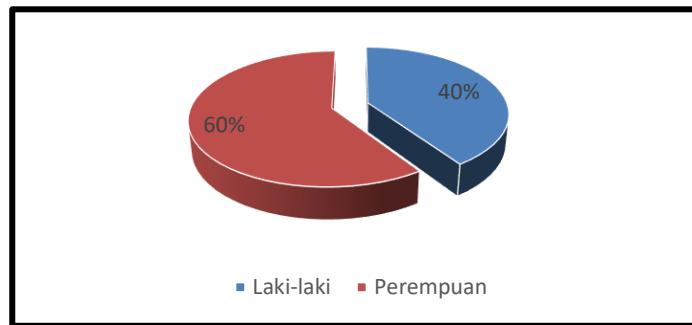
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III, dan Pendidikan dan Pelatihan Tingkat IV, serta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di BPSPDMD Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019. Besaran sampel dalam penelitian sebanyak 210 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik penarikan sampel purposive.

Teknik pengumpulan data menggunakan survey melalui kuesioner yang disebarluaskan ke responden yang dituju. Indikator-indikator dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert, 1 = Sangat Tidak Setuju s/d 5 = Sangat Setuju. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Uji asumsi klasik juga dilakukan dalam penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Dari 210 responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 125 orang (60%), sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 (sarjana) yaitu 115 orang (54,7%). Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun yaitu 110 orang (52%) dengan didominasi usia antara 25-35 tahun sebanyak 83 orang (39,5%).



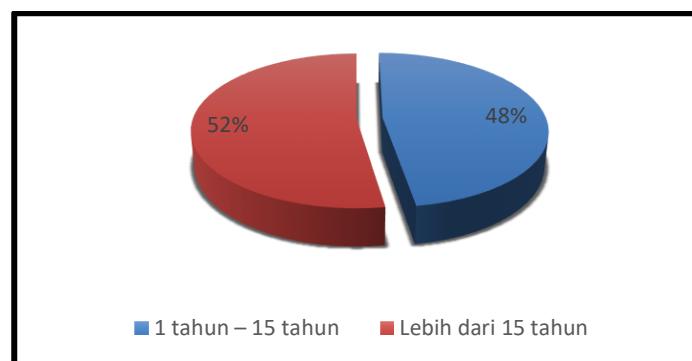
Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber: Hasil olahan data primer, 2020

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Percentasi (%)
SMU	0	0
D-3	34	16,2
S-1	115	54,7
S-2	59	28,1
S-3	2	1

Sumber: Hasil olahan data primer, 2020



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

Sumber: Hasil olahan data primer, 2020

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Percentasi (%)
Kurang dari 25 tahun	31	14,8
25 tahun – 35 tahun	83	39,5
36 tahun – 45 tahun	57	27,1
46 tahun – 55 tahun	37	17,6
Lebih dari 55 tahun	2	1

Sumber: Hasil olahan data primer, 2020

3.2. Hasil uji statistika deskriptif

Berdasarkan hasil statistika deskriptif, indikator-indikator untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dinilai baik oleh responden. Dengan demikian, secara umum kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta pendidikan dan pelatihan selama proses pembelajaran berlangsung adalah baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah melalui Widya iswara selama proses pendidikan dan pelatihan berlangsung mampu mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan secara baik sehingga citra BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah tetap terjaga dengan baik.

3.3. Hasil uji validitas dan reliabilitas konstruk penelitian

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Konstruk	Indikator	Nilai factor loading	Average Variance Extracted	Cronbach Alpha
<i>Tangibles</i>	T1	0,705		
	T2	0,740		
	T3	0,820	0,555	0,780
	T4	0,786		
<i>Reliability</i>	Re1	0,839		
	Re2	0,863		
	Re3	0,822	0,711	0,872
	Re4	0,857		
<i>Responsiveness</i>	Rsp1	0,801		
	Rsp2	0,807		
	Rsp3	0,725	0,558	0,772
	Rsp4	0,644		
<i>Assurance</i>	A1	0,946		
	A2	0,879		
	A3	0,936	0,647	0,820
	A4	0,935		
<i>Emphaty</i>	E1	0,702		
	E2	0,855		
	E3	0,835	0,684	0,963
	E4	0,773		
Kepuasan Peserta	KP1	0,785		
	KP2	0,845		
	KP3	0,702	0,695	0,861
	KP4	0,725		

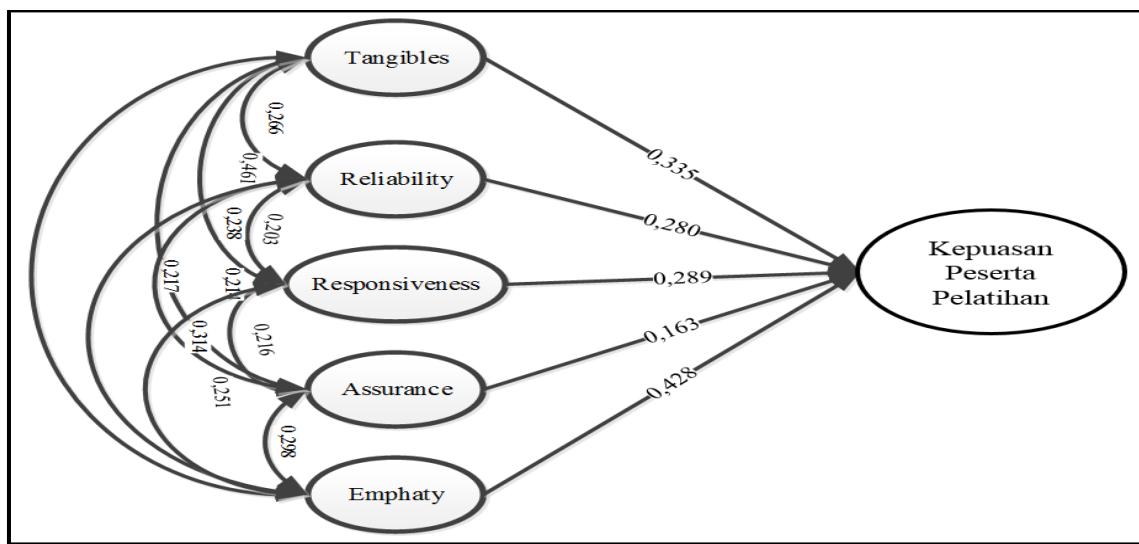
Sumber: hasil olahan data primer, 2020

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *factor loading* $>0,45$ ($n=150$) untuk semua indikator pengukuran pada masing-masing konstruk. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hair *et al* (2014), bahwa berdasarkan hasil tersebut maka konstruk-konstruk dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik. Besaran AVE yang dihasilkan pada Tabel 3 juga menghasilkan nilai lebih dari 0,5 untuk masing-masing konstruk yang menunjukkan validitas konvergensi yang baik (Hair *et al.*, 2014). Untuk menentukan besaran reliabilitas konstruk/*construct reliability* dalam penelitian ini digunakan nilai *Cronbach Alpha* (α). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Nunnaly (1978) serta Kaplan dan Saccuzzo (1982) (lihat: Peterson (1994) bahwa nilai α sebesar 0,70 s/d 0,80 menunjukkan reliabilitas konstruk yang baik.

3.4. Hasil uji asumsi klasik

Pengujian asumsi klasik yang dilakukan bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan analisis jalur yang tidak bias. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas. Lebih lanjut, alasan utama dilakukan uji asumsi klasik adalah karena variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini lebih dari satu (berganda). Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal, kelima variabel bebas dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas. Lebih lanjut, model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini juga tidak mengalami autokorelasi dalam model serta tidak mengalami adanya masalah heterokedastisitas.

3.5. Hasil uji korelasi dan analisis regresi linier



Gambar 4. Model Struktural korelasi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* terhadap kepuasan

Sumber: Hasil olahan data primer, 2020

Tabel 4. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Model Summary ^b	
				Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,775 ^a	0,601	0,558	0,240193	1,929

a. Predictors: (Constant), *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*

Sumber: hasil olahan data primer, 2020

Tabel 5. Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	0,745	0,179		4,168	0,000	
<i>tangible</i>	0,170	0,030	0,335	5,633	0,000	0,780
<i>reliability</i>	0,130	0,025	0,280	5,272	0,000	0,980
<i>responsiveness</i>	0,157	0,032	0,289	4,862	0,000	0,783
<i>assurance</i>	0,067	0,022	0,163	3,051	0,003	0,973
<i>emphaty</i>	0,222	0,027	0,428	8,079	0,000	0,987

Sumber: hasil olahan data primer

a. Dependent Variable: *satisfaction*

Gambar 4 menunjukkan bahwa nilai korelasi antar masing-masing konstruk berada dalam kategori moderat (Evans, 1996) (lihat: Pagano, 2009). Hasil estimasi nilai *R square* sebagaimana yang tercantum pada Tabel 4 sebesar 0,601. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, emphaty, assurance* memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan sebesar 60,1%. Dengan kata lain, 60,1% *variance* kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel *tangible, reliability, responsiveness, emphaty, assurance*, sedangkan sisanya (100% - 60,1% = 39,9%) oleh faktor-faktor yang lain yang terdapat di luar model.

Pengaruh koefisien determinasi secara parsial diketahui dengan membaca output SPSS dengan melihat nilai *Standardized Coefficients Beta* (pada tabel *coficient*) yang tertuang pada Tabel 5. Dalam penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) yang dimiliki oleh widyaishwara BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah dipersepsi dengan baik oleh peserta pelatihan, sehingga mampu membentuk kepuasan saat terjadi proses pembelajaran, dengan uraian sebagai berikut:

- Pengaruh *tangible* Widyaishwara terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Hasil estimasi ditunjukkan pada nilai pengaruh *tangible* terhadap kepuasan sebesar 0,335. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *tangible* memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan peserta pelatihan secara parsial sebesar 33,5%. Angka tersebut menunjukkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh positif pada kepuasan peserta pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. Dengan kata lain, bahwa semakin positif persepsi mengenai aspek *tangible* yang dirasakan oleh para peserta pelatihan di BPSDMD Sulawesi Tengah, maka semakin meningkatkan kepuasannya selama dalam proses pembelajaran. Aspek *tangible* yang dimiliki oleh Widyaishwara BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah diwujudkan dalam bentuk berpenampilan yang menarik dan berpakaian yang rapi disesuaikan dengan materi pembelajarannya. Sebagai contoh: pada saat didalam kelas Widyaishwara wanita memakai jas, stelan atau bleser, sedangkan Widyaishwara pria memakai baju lengan panjang dan berdasi atau baju batik. Saat mengajar diluar kelas menggunakan pakaian training, baju praktek, dan lain sebagainya. Bahan tayang dibuat dengan tampilan yang menarik, alat mengajar (laptop, LCD, flitchart, video, game, kertas metaplan, kasus, internet) digunakan secara proporsional dan lengkap. Mampu menata ruang belajar yang nyaman dan disesuaikan dengan materi pembelajaran yang diajarkan baik untuk pembelajaran di dalam ruangan maupun pembelajaran di luar ruangan. Hal ini dapat membentuk sikap positif peserta pelatihan terhadap kualitas Widyaishwara. Aspek *tangible* memiliki hubungan yang erat dengan jasa layanan yang diberikan, karena hal tersebut mampu membentuk kepuasan pelanggan sebagai sikap positipnya terhadap kualitas jasa layanan (Bitner *et al.*, 1990). Dengan demikian, kualitas pelayanan Widyaishwara melalui aspek *tangible* mampu memberikan kepuasan pada peserta.

- Pengaruh *reliability* Widyaishwara terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Hasil estimasi ditunjukkan pada nilai pengaruh *reliability* terhadap kepuasan sebesar 0,280. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *reliability* memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan secara parsial sebesar 28%. Dengan kata lain, bahwa semakin positif persepsi *reliability* yang dirasakan oleh peserta pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah, maka semakin meningkatkan kepuasannya atas layanan yang diterima. Aspek *reliability* dalam hal ini Widyaishwara tangguh dan handal mengatasi masalah yang terjadi saat pembelajaran, misalnya tiba-tiba mati lampu saat kegiatan belajar mengajar berlangsung, Widyaishwara tidak boleh panik, harus tetap tenang dan mampu mencari alternative lain supaya kegiatan pembelajaran tetap berjalan dan output pembelajaran tetap tercapai sesuai rencana, sebagai contoh: peserta diajak belajar keluar kelas mencari tempat yang nyaman, teduh dan lain-lainnya. Widyaishwara harus mampu membangkitkan semangat belajar dengan menggunakan metode pembelajaran yang menarik, contohnya menggunakan metode diskusi kelompok, role play/game, praktek, pemutaran video, main peran, jigsaw, widows shoping, bahas kasus, dan lain sebagainya. Widyaishwara harus bertanggung jawab terhadap tugasnya, tepat waktu, dapat dipercaya, konsisten dalam memberikan materi, sehingga peserta pelatihan merasa senang menerima materi yang diberikan. Parasuraman *et al* (1985) menyatakan bahwa *reliability* merupakan aspek kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa perusahaan mampu untuk menyampaikan layanan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan sejak pertama kali. Hal ini sangat erat kaitannya dengan konsep *service encounter satisfaction* (kepuasan atas layanan saat pertemuan) (Bitner *et al.*, 1990).

- Pengaruh *responsiveness* Widyaishwara terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Hasil estimasi ditunjukkan pada nilai pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan sebesar 0,289. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *responsiveness* memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan secara parsial sebesar 28,9%. Dengan kata lain, bahwa semakin positif persepsi *responsiveness* seorang Widyaishwara yang dirasakan

oleh para peserta pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah, maka semakin meningkatkan kepuasannya. Aspek *responsiveness* Widyaishwara yaitu daya tanggap Widyaishwara terhadap kebutuhan peserta. Widyaishwara jangan suka menunda untuk memberi tanggapan atas pertanyaan dari peserta, sebisa mungkin harus langsung ditanggapi walaupun kadang-kadang diserahkan pada peserta lainnya untuk memberikan jawaban. Widyaishwara harus mampu membantu peserta untuk memahami materi yang disampaikan dengan bahasa yang lebih sederhana. Jika ada peserta yang kurang paham segera dekati dan dijelaskan kembali sampai mengerti. Tanggap dengan situasi kelas, misalnya apabila peserta pelatihan terlihat mulai bosan atau mengantuk, segera berikan *energizer* sebagai penyemangat dengan menggerakan badan, senam otak dan lain sebagainya sehingga tidak terkesan mementingkan diri sendiri. Zeithaml *et al* (2000) dan Lovelock dan Wright (2007) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *responsiveness* merupakan aspek kualitas pelayanan terpenting kedua setelah *reliability* ketika pelanggan mengevaluasi kualitas layanan yang diterimanya. Hal ini karena *responsiveness* merupakan daya tanggap yang ditunjukkan oleh penyedia layanan melalui kesediaan dan kemampuan yang dimiliki untuk segera memberikan bantuan kepada pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1985).

- Pengaruh *assurance* Widyaishwara terhadap kepuasan peserta pelatihan.
Hasil estimasi ditunjukkan pada nilai pengaruh *assurance* terhadap kepuasan sebesar 0,163. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *assurance* memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan secara parsial sebesar 16,3%. Dengan kata lain, bahwa semakin positif persepsi *assurance* yang dirasakan oleh peserta pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah, maka semakin meningkatkan kepuasannya. *Assurance* yaitu jaminan bahwa materi yang disampaikan oleh Widyaishwara dapat dipercaya, mengandung nilai kebenaran yang tinggi dan dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga Widyaishwara dituntut harus menguasai materi atau substansi dengan baik yaitu paham kontennya, materi diambil dari sumber yang terpercaya, selalu *update* dan dapat diterapkan di mana saja. Widyaishwara harus selalu meningkatkan kompetensinya dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan substansi, workshop, sit-in, magang dan seminar ilmiah. Berdasarkan hal tersebut Parasuraman *et al* (1985) menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh karyawan serta kemampuannya dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggan. Oleh karena itu, dalam aspek *assurance* mencakup faktor-faktor kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan (Parasuraman *et al.*, 1985), sehingga mampu membentuk kepuasan pelanggan yang merasakan faktor-faktor tersebut dengan baik ketika terjadi kontak layanan.
- *Emphaty* Widyaishwara berpengaruh dominan terhadap kepuasan peserta pelatihan.
Hasil estimasi nilai pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan sebesar 0,428. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *emphaty* memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan secara parsial sebesar 42,8%. Estimasi ini merupakan nilai yang paling besar dibandingkan dengan nilai pada dimensi kualitas pelayanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa *emphaty* Widyaishwara semakin positif dan paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan. *Emphaty* Widyaishwara disini adalah sikap dan perilaku Widyaishwara yang bisa merasakan yang dirasakan oleh peserta. Memberikan senyum yang iklas, sopan santun dan ramah, misalnya ada peserta yang ulang tahun kita ucapkan selamat, sebaliknya kalau ada yang berduka kita ikut berbela sungkawa, memberikan do'a dan membantu meringankan beban pikirannya serta jangan menyenggung perasaannya. Berkomunikasilah dengan baik yaitu dengan menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang jelas, mudah dipahami, runtun, tidak memberikan arti yang bias sehingga peserta merasa nyaman, bahagia dan tidak ada beban saat mengikuti pembelajaran selama pendidikan dan pelatihan. Dengan demikian, kualitas pelayanan Widyaishwara melalui aspek *emphaty* mampu memberikan kepuasan pada peserta. Berdasarkan uraian tersebut, maka aspek *emphaty* memiliki peran penting sebagai salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan. Parasuraman *et al* (1985) menyatakan bahwa *emphaty* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Dengan kata lain, mampu memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1985). Sesuai dengan hal tersebut, George dan Jones (1991) juga menyatakan bahwa di industri jasa layanan, kontak antara penyedia jasa dan pelanggan terjadi secara langsung, sehingga aspek *emphaty* memiliki peran penting saat terjadinya kontak tersebut.
- Secara simultan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan.
Dalam penelitian ini, secara keseluruhan/simultan kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) sebesar 0,601 atau 60,1 % yang dimiliki oleh Widyaishwara BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah dipersepsi dengan baik oleh peserta pelatihan, sehingga mampu membentuk kepuasan saat terjadi proses pembelajaran. Hasil penelitian ini dipertegas oleh Budiyanti *et al* (2020), Ramseook-Munhurrun *et al* (2010), serta Ko dan Chou (2020), bahwa ketika peserta pendidikan dan

pelatihan merasakan kepuasan selama proses pembelajaran berlangsung maka hal tersebut pada akhirnya secara otomatis akan membentuk motivasinya untuk meningkatkan kinerjanya setelah dia kembali ke organisasi. Lebih lanjut, Budiyanti *et al* (2020) dan Ramseook-Munhurrun *et al* (2010), serta Ko dan Chou (2020), menyatakan bahwa kualitas layanan optimal yang diberikan oleh penyedia jasa selama proses pendidikan dan pelatihan berlangsung, secara otomatis akan membentuk motivasi peserta untuk meningkatkan kompetensinya.

4. Kesimpulan & Saran

4.1. Kesimpulan

Pengaruh kualitas pelayanan Widya iswara terhadap kepuasan peserta pelatihan menunjukkan bahwa secara parsial masing-masing variabel : variabel *tangible* sebesar 33,5%; variabel *reliability* sebesar 28%; variabel *responsiveness* sebesar 28,9%; variabel *assurance* sebesar 16,3%; variabel *emphaty* sebesar 42,8% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Pelatihan.

Secara simultan (keseluruhan) dimensi kualitas pelayanan Widya iswara memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan peserta pelatihan sebesar 60,1%.

Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan peserta pelatihan adalah *emphaty* yaitu sebesar 42,8%.

4.2. Implikasi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi para penyedia jasa layanan, baik di pemerintahan maupun swasta dalam merancang strategi pelaksanaan penyediaan layanan berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diukur dalam penelitian ini. Lebih lanjut, melalui hasil penelitian ini penyedia jasa layanan dapat menentukan dimensi-dimensi yang dianggap sebagai prioritas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang menggunakan layanannya. Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi penyedia jasa layanan baik pihak pemerintah maupun pihak swasta untuk melakukan pemetaan konsumen berdasarkan sikap dan perilakunya dalam mengkonsumsi berbagai jenis layanan yang ditawarkan

4.3. Rekomendasi

1. Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan dengan memasukkan variabel-variabel lainnya ke dalam model, agar dapat memahami, menjelaskan dan memprediksi kepuasan peserta pelatihan dengan lebih baik.
2. Penelitian lanjutan perlu melakukan uji SDR (*Studentized Deleted Residual*) untuk melihat kealamian subjek penelitian dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang diberikan melalui wawancara tertulis maupun verbal.

Ucapan Terimakasih

Kami sebagai penulis mengucapan terimakasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat: (1) Ibu Dra. Novalina, MM sebagai Kepala BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah; (2) Bapak Dr. Muttaqin, MBA sebagai pembimbing utama dari LAN; (3) Bapak Dr. Shine Pintor Siolembah Patiro, ST, MM sebagai pembimbing pendamping dari Instansi; dan semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan serta dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Daftar Referensi

- Ahmed, I., Nawaz, M.M., Ahmad, Z., Ahmad, Z., Shaukat, M.Z., Usman, A., Rehman, W., & Ahmed, N. (2010). Does service quality affect students' performance? Evidence from institutes of higher learning. *African Journal of Business Management*, 4(12), 2527–2533
- Bitner, M., Booms, B., & Tetreault, M. (1990). The service encounter: diagnosing favourable and unfavourable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Bolton, R.N., Kannan, P.K., & Bramlett, M.D. (2000). Implications of loyalty program membership and service experiences for customer retention and value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 95-108.
- Brysland, A. & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389-401

- Budiyanti, H. Patiro, S. P. S., Djajadi, M., & Astuty, S. (2020). Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1), 41-55
- Butt, M. M. & Aftab, M. (2013). Incorporating Attitude Towards Halal Banking in An Integrated Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty Model in Online Islamic Banking Context. *International Journal of Bank Marketing*, 32(1), 6-23.
- Chua, C. (2004) Perception of Quality in Higher Education Clare Chua. *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004*. Adelaide.
- Collier, J. E. & Bienstock, C. C. (2009). Model Misspecification: Contrasting Formative and Reflective Indicators for A Model of E-Service Quality. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 17(3), 283-293
- Cronin, J. J. Jr. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in H.E.: is SERVQUAL the answer? Part 1. *Managing Service Quality: An International Journal*, 6(2), 11-16
- Davies, J., Douglas, A. & Douglas, J. (2007). The effect of academic culture on the implementation of the EFQM Excellence Model in UK universities. *Quality Assurance in Education*, 15(4), 382-401
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5thed). Thousand Oaks: SAGE Publication, Ltd.
- Fishbein, M. & Middlestadt, S. (1995). Noncognitive Effects on Attitude Formation and Change: Fact or Artifact? *Journal of Consumer Psychology*, 4(2), 181-202
- Fisk, R.P., Brown, S.W., & Bitner, M.J. (1995). Services management literature overview: a rationale for interdisciplinary study in W.J. Glynn & J.G. Barnes (Eds), *Understanding Services Management* (pp. 1-3), Chichester: Wiley
- George, J. M., & Jones, G. R. (1991). Towards an understanding of customer service quality. *Journal of Managerial Issues*, 3(2), 220-238
- Hair, J. F. Jr, Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106-121
- Harvey, J. (1998). Service quality: A tutorial. *Journal of Operations Management*, 16(5), 583-597
- Kassim, N. & Abdullah, N. A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), 351-371.
- Kirkpatrick, D. (1998). *Evaluating Training Programs*. San Francisco: Berret-Koehler Publisher
- Kloutsiniotis, P.V. & Mihail, D. M. (2018). The link between perceived high-performance work practices, employee attitudes and service quality: The mediating and moderating role of trust. *Employee Relations*, 40(5), 801-821.
- Ko, C. & Chou, C. (2020). Apply the SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality for the Adaptation of ICT Technologies: A Case Study of Nursing Homes in Taiwan. *Healthcare*, 8 (108), 1-16.
- Lovelock, C. & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widayantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Pagano, R. R. (2009). *Understanding Statistics in the Behavioral Sciences* (9thed). Wadsworth: Cengage Learning
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Peterson, R. A. (1994). A Meta-Analysis of Cronbach's Coefficient Alpha. *Journal of Consumer Research*, 21(2), 381-391
- Radha, S., & Prasad, N. (2013). A study on customer orientation as between Emotional Intelligence and Service Performance in Banks. *International Journal of Business and Management Invention*, 2 (5): 60-66.
- Ramseok-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D. & Naidoo, P. (2010). Service Quality In The Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50.
- Saleem, M. A., Zahra, S. & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(5), 1136-1159.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior* (11thed). Global Edition, Essex: Pearson Education Limited.

- Singh, R. & Khanduja, D. (2010). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors from Faculty Perspective in Higher Education. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2(7), 3297–3304.
- Zeithaml, K., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Free Press.
- Zeithmal, V.A. & Merry Jo. Bitner (2000). *Service Marketing* (2nded), New York: Mc Graw Hill.

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Pelatihan Dasar Pegawai Negeri Sipil (CPNS)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2014 tentang jabatan fungsional widya iswara dan angka kreditnya

[Halaman ini sengaja dikosongkan]