



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 3189-3195

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kinerja Instruktur dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan BBPVP Medan

Raihanah Yumni¹, Zulkarnain Siregar²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekomi, Universitas Negeri Medan

¹raihanahyu.7213210021@mhs.unimed.ac.id, ²zulkarnainsiregar@unimed.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja instruktur dan *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. Kinerja instruktur merupakan kemampuan instruktur dalam merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi proses pembelajaran pelatihan secara efektif, sedangkan *service quality* merupakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pelatihan kepada peserta yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kepuasan peserta pelatihan merupakan tingkat perasaan peserta setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan dan proses pelatihan yang diterima. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan di BBPVP Medan tahun 2023–2024. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 64 orang. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. *Service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Kinerja instruktur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan, dengan nilai beta sebesar 0,420 dan nilai signifikansi 0,025. *Service quality* juga memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan nilai beta sebesar 0,399 dan nilai signifikansi 0,032. Secara simultan, variabel kinerja instruktur dan *service quality* memiliki pengaruh sebesar 62,9% terhadap kepuasan peserta pelatihan berdasarkan nilai Adjusted R Square, sementara sisanya sebesar 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kinerja Instruktur, *Service Quality*, Kepuasan Peserta Pelatihan, Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan.

1. Pendahuluan

Pendidikan dan pelatihan vokasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta daya saing tenaga kerja. Dalam perspektif human capital, investasi pada pendidikan dan pelatihan merupakan upaya meningkatkan kompetensi, produktivitas, dan nilai tambah individu yang pada akhirnya berdampak pada pertumbuhan ekonomi. Sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2022 tentang Revitalisasi Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Vokasi, lembaga pelatihan dituntut untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pelatihan agar selaras dengan kebutuhan industri dan dunia kerja.

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan sebagai lembaga pelatihan milik pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelatihan berbasis kompetensi bagi masyarakat. Keberhasilan program pelatihan tidak hanya diukur dari jumlah peserta yang diluluskan, tetapi juga dari tingkat kepuasan peserta sebagai penerima layanan. Kepuasan peserta mencerminkan evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh selama mengikuti pelatihan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja instruktur dan *service quality* merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan peserta dalam konteks pendidikan dan pelatihan. Kinerja instruktur yang mencakup penguasaan materi, kemampuan metodologis, pengelolaan kelas, serta pemberian umpan balik terbukti berkontribusi terhadap kepuasan peserta (Syahputra et al., 2023).

Namun demikian, temuan lain menunjukkan bahwa tidak seluruh aspek kinerja instruktur selalu berdampak positif terhadap kepuasan (Rezaei et al., 2023). Di sisi lain, *service quality* yang meliputi dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles juga dilaporkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Kayla Almira et al., 2024), meskipun terdapat penelitian yang menemukan hasil berbeda pada

beberapa dimensi layanan (Bwachele et al., 2023). Temuan yang beragam tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel dengan kepuasan peserta masih memerlukan kajian lebih lanjut, khususnya pada konteks lembaga pelatihan vokasi pemerintah.

Secara empiris, data pengaduan peserta BBPVP Medan tahun 2023–2024 menunjukkan adanya peningkatan jumlah keluhan, terutama pada aspek pelaksanaan pelatihan. Selain itu, ulasan peserta pada platform digital juga mengindikasikan adanya permasalahan terkait penyampaian materi, responsivitas pelayanan, serta aspek administratif dan fasilitas. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa kinerja instruktur dan kualitas layanan menjadi isu yang relevan untuk dianalisis secara sistematis dalam rangka meningkatkan kepuasan peserta pelatihan.

Berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh kinerja instruktur dan service quality terhadap kepuasan peserta, penelitian yang secara spesifik menelaah kedua variabel tersebut secara simultan dalam konteks BBPVP Medan masih terbatas. Karakteristik lembaga pelatihan pemerintah dengan sistem administrasi, standar kompetensi, dan latar belakang peserta yang beragam memberikan konteks yang berbeda dibandingkan institusi pendidikan formal maupun lembaga pelatihan swasta. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada konteks objek penelitian serta pengujian simultan kedua variabel dalam lingkungan pelatihan vokasi pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja instruktur dan service quality terhadap kepuasan peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan strategi peningkatan mutu pelatihan vokasi, khususnya pada lembaga pelatihan pemerintah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan, Sumatera Utara, pada bulan September 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal korelasional untuk menguji pengaruh Kinerja Instruktur (X1) dan Service Quality (X2) terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan (Y).

Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 peserta pelatihan yang terdiri dari tiga program pelatihan, antara lain Caregiver, Barista, dan Food Processing.

Kinerja Instruktur diukur melalui indikator penguasaan materi, kemampuan metodologis, kemampuan mengelola kelas, dan kemampuan memberikan umpan balik. Service Quality diukur melalui dimensi reliability, empathy, tangibles, responsiveness, dan assurance. Kepuasan Peserta Pelatihan diukur melalui aspek materi pelatihan, fasilitator, fasilitas pelatihan, waktu penyelenggaraan, dan metode yang digunakan.

Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert 1–5 dengan total 28 item pernyataan. Uji validitas menggunakan Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS versi 26. Analisis data meliputi uji asumsi klasik, analisis deskriptif, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel sebesar 0,246 pada taraf signifikansi 0,05. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Pada variabel Kinerja Instruktur (X1), hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh delapan item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,246, dengan rentang nilai antara 0,270 hingga 0,666. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Kinerja Instruktur dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya, pada variabel Service Quality (X2), hasil uji validitas juga memperlihatkan bahwa seluruh sepuluh item pernyataan memiliki nilai r hitung di atas r tabel, yaitu berada pada rentang 0,285 hingga 0,584. Dengan demikian, seluruh item pada variabel Service Quality memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Demikian pula pada variabel Kepuasan Peserta Pelatihan (Y), hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh sepuluh item pernyataan memiliki nilai r hitung antara 0,443 hingga 0,621, yang seluruhnya lebih besar dari 0,246. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh item pada variabel Kepuasan Peserta Pelatihan dinyatakan valid.

Nilai r hitung yang berada di atas r tabel pada sebagian besar item menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki tingkat korelasi yang memadai terhadap skor total variabelnya. Hal ini mengindikasikan bahwa butir pernyataan yang digunakan telah mampu merepresentasikan konstruk kinerja instruktur, service quality, dan kepuasan peserta pelatihan secara empiris.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada ketiga variabel penelitian telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, sehingga instrumen penelitian dinyatakan layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

3.2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 dengan melihat nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kinerja Instruktur (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,611. Variabel Service Quality (X2) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,696, sedangkan variabel Kepuasan Peserta Pelatihan (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,711. Seluruh nilai Cronbach's Alpha pada ketiga variabel tersebut berada di atas batas minimum 0,60.

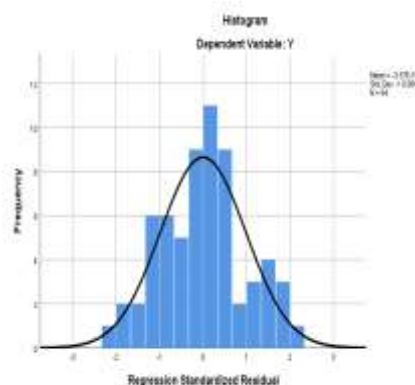
Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang cukup baik dan dapat diandalkan untuk mengukur masing-masing variabel. Nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kinerja Instruktur (X1) sebesar 0,611 menunjukkan bahwa meskipun berada pada batas minimum reliabilitas, instrumen tersebut masih dapat diterima dan mampu menggambarkan persepsi responden secara konsisten. Sementara itu, variabel Service Quality (X2) dan Kepuasan Peserta Pelatihan (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih tinggi, yaitu masing-masing 0,696 dan 0,711, yang mengindikasikan tingkat reliabilitas yang baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Konsistensi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan menunjukkan bahwa instrumen mampu mengukur konsep yang sama secara stabil. Oleh karena itu, hasil analisis selanjutnya, seperti uji regresi atau pengujian hipotesis, dapat dilakukan dengan tingkat kepercayaan yang memadai karena data yang diperoleh berasal dari instrumen yang reliabel.

Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kinerja Instruktur, Service Quality, dan Kepuasan Peserta Pelatihan dinyatakan reliabel, sehingga instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan melalui pendekatan grafik (histogram dan normal probability plot) serta uji statistik Kolmogorov-Smirnov.

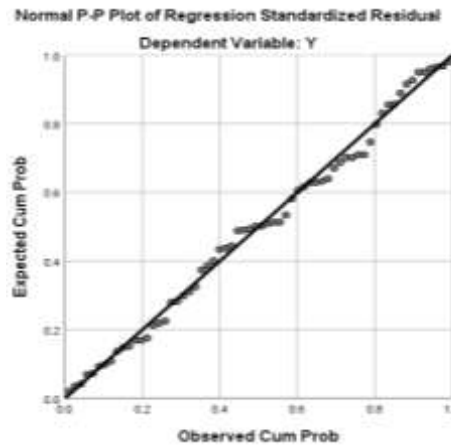


Gambar 1. Grafik Histogram

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6631>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan grafik histogram, distribusi data membentuk pola menyerupai kurva lonceng (bell-shaped curve), yang menunjukkan indikasi distribusi normal. Hasil normal probability plot juga memperlihatkan bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.



Gambar 2. Grafik Histogram

Dapat diketahui bahwa titik-titik berada disekitar garis dan mengarah searah dengan garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan lolos uji normalitas data.

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Terpenuhinya asumsi normalitas ini menjadi dasar yang penting sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, karena model regresi mensyaratkan distribusi residual yang normal agar estimasi parameter yang dihasilkan bersifat tidak bias dan efisien.

3.4 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan memenuhi kriteria yang baik apabila tidak terdapat korelasi yang tinggi antarsesama variabel bebas .

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.539	2.146		.717	.476	
	X1	.565	.245	.420	2.306	.025	.177 5.644
	X2	.466	.213	.399	2.189	.032	.177 5.644

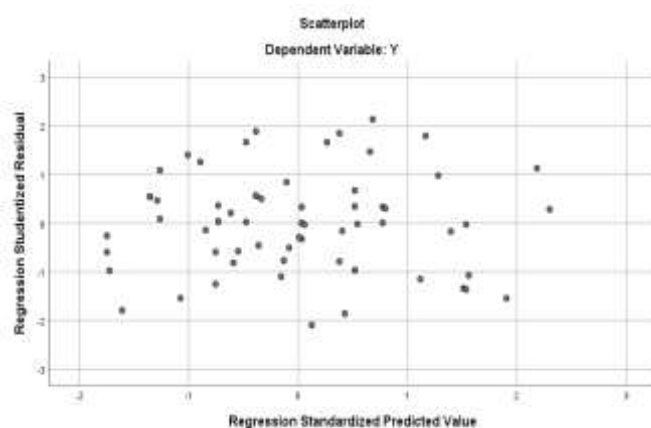
a. Dependent Variable: Y

Tabel 1. Hasil Uji Moltikolinearitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel kinerja instruktur (X1) dan service quality (X2) sebesar 0,177, yang lebih besar dari 0,10. Nilai VIF masing-masing variabel sebesar 5,644, yang masih berada di bawah batas 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

3.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi.



Gambar 3. Scartterplot Regresi Standar Residual

Berdasarkan hasil scatterplot, titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Dengan terpenuhinya asumsi homoskedastisitas, maka model regresi dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi salah satu asumsi klasik yang diperlukan untuk menghasilkan estimasi koefisien yang akurat.

3.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kinerja instruktur (X1) dan service quality (X2) terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y). Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,539 + 0,565X_1 + 0,466X_2 + e \quad (2)$$

Nilai konstanta sebesar 1,539 menunjukkan bahwa apabila variabel kinerja instruktur dan service quality bernilai nol, maka kepuasan peserta pelatihan sebesar 1,539. Koefisien regresi kinerja instruktur sebesar 0,565 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kinerja instruktur akan meningkatkan kepuasan peserta sebesar 0,565 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Demikian pula, koefisien service quality sebesar 0,466 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan service quality akan meningkatkan kepuasan peserta sebesar 0,466 satuan.

Nilai koefisien regresi yang lebih besar pada variabel kinerja instruktur dibandingkan service quality menunjukkan bahwa peran instruktur memiliki kontribusi yang relatif lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan peserta pelatihan. Meskipun demikian, kedua variabel tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.7 Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 54,373 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai F hitung tersebut lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,14. Dengan demikian, kinerja instruktur dan service quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Hasil ini memperkuat bahwa model penelitian yang dibangun layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kinerja instruktur dan service quality terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Secara statistik, uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai F hitung yang jauh lebih besar daripada F tabel menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat kecocokan (goodness of fit) yang baik. Hal ini berarti kombinasi antara kinerja instruktur dan service quality mampu menjelaskan perubahan kepuasan peserta pelatihan secara signifikan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan peserta pelatihan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan oleh sinergi antara kualitas instruktur dalam menyampaikan materi serta kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelatihan. Apabila salah satu variabel diabaikan, maka tingkat kepuasan peserta

dapat menurun. Oleh karena itu, pengelola pelatihan perlu memperhatikan kedua aspek tersebut secara bersamaan untuk menciptakan pengalaman pelatihan yang optimal dan berkelanjutan.

3.8 Uji *t* (Parsial)

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel kinerja instruktur memiliki nilai *t* hitung sebesar 2,306 dengan signifikansi $0,025 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Variabel *service quality* memiliki nilai *t* hitung sebesar 2,189 dengan signifikansi $0,032 < 0,05$, sehingga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pada masing-masing variabel independen secara individual akan berdampak pada peningkatan kepuasan peserta pelatihan.

Uji *t* dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa baik kinerja instruktur maupun *service quality* memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menandakan bahwa pengaruh tersebut bersifat nyata secara statistik dan bukan terjadi secara kebetulan.

Pengaruh positif kinerja instruktur menunjukkan bahwa kemampuan instruktur dalam menguasai materi, metode penyampaian, serta interaksi dengan peserta berperan penting dalam membentuk kepuasan peserta. Sementara itu, *service quality* yang meliputi fasilitas, pelayanan administrasi, dan kenyamanan selama pelatihan juga menjadi faktor penentu kepuasan. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan peserta perlu dilakukan secara spesifik pada masing-masing aspek, baik dari sisi peningkatan kompetensi instruktur maupun perbaikan kualitas layanan secara menyeluruh.

3.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,629 menunjukkan bahwa variabel kinerja instruktur dan *service quality* secara bersama-sama mampu menjelaskan 62,9% variasi kepuasan peserta pelatihan. Sisanya sebesar 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup kuat dalam konteks penelitian sosial, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model yang dapat memengaruhi kepuasan peserta pelatihan.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,629 dapat dikategorikan tinggi, yang berarti sebagian besar perubahan kepuasan peserta pelatihan dapat dijelaskan oleh kinerja instruktur dan *service quality*. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya jelaskan yang baik dan relevan dengan kondisi empiris di lapangan.

Namun demikian, masih terdapat 37,1% variasi kepuasan peserta pelatihan yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, seperti motivasi peserta, metode pembelajaran, durasi pelatihan, atau faktor lingkungan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta pelatihan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja instruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. *Service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Secara simultan, kinerja instruktur dan *service quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengajaran yang dilakukan instruktur serta kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan peserta pelatihan. Selain itu, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan peserta pelatihan, sehingga model penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu pelatihan di BBPVP Medan. Secara praktis, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia, baik instruktur maupun staf, perlu terus dioptimalkan melalui peningkatan kompetensi, perbaikan metode penyampaian pembelajaran, serta pelayanan yang responsif dan efektif. Peningkatan fasilitas, sistem pelayanan, dan evaluasi pelaksanaan pelatihan secara berkala juga menjadi langkah strategis dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan pelatihan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan peserta pelatihan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Implikasi dari

penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelatihan vokasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas materi pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pelayanan yang dirasakan langsung oleh peserta selama proses pelatihan berlangsung. Pada penelitian selanjutnya, disarankan agar mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan peserta pelatihan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek penelitian pada lembaga pelatihan lain guna memperoleh perbandingan hasil dan meningkatkan generalisasi temuan.

Referensi

1. Abdullah, K. *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
2. Bwachele, V. W., Y. L. Chong, and G. Krishnapillai, "Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania," *Humanities and Social Sciences Communications*, vol. 10, no. 1, pp. 1–12, 2023. doi: 10.1057/s41599-023-01913-6.
3. Dekanawati, V. *et al.*, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan," *Jurnal Saintek Maritim*, vol. 23, no. 2, 2023. doi: 10.33556/jstm.v23i2.344.
4. Farid Wiranto, M., S. Haerani, and M. Y. Amar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Kualitas Tenaga Pendidik Terhadap Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi," *SEIKO: Journal of Management & Business*, vol. 6, no. 1, pp. 367–381, 2023.
5. Hadrian, B. *et al.*, "Manajemen Pendidikan Teknologi Kejuruan dan Vokasi," vol. 4, pp. 492–500, 2023.
6. Hafidulloh, *Manajemen Guru: Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Guru*. Bintang Pustaka Madani, 2021.
7. Hafni Sahir, S., *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia, 2022.
8. Hasan, M. *et al.*, *Human Capital Management (Teori dan Aplikasi)*, vol. 17. CV Media Sains Indonesia, 2023.
9. Joen, S., "Kinerja Guru," *Jurnal Ekonomi Manajemen*, vol. 2, no. 2, 2022.
10. Karnawati, T. A. *et al.*, "Customer Experience, Service Quality dan Brand Image yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan," vol. 3, no. 2, pp. 121–135, 2022.
11. Kayla Almira, R. *et al.*, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di LKP Prisma Computer," *Community Education Journal*, vol. 7, no. 1, pp. 90–97, 2024.
12. Khollifaturrohman, R. *et al.*, "Kontribusi Human Capital Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Melalui Pendidikan," *JEBA*, vol. 24, no. 4, pp. 85–93, 2020.
13. Kemnaker, *Pedoman Penilaian Standar Kinerja Instruktur Lembaga Pelatihan Kerja Swasta*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2021.
14. Maulana, A., "Optimalisasi Pendidikan dan Pelatihan Vokasi di Indonesia," *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, vol. 5, no. 1, pp. 1–8, 2023.
15. Pasaribu, B. *et al.*, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Media Edu Pustaka, 2022.
16. Priadana, S., and D. Sunarsi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pascal Book, 2021.
17. Putri, D. I., L. I. Haryanto, and H. F. Oktavia, "Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Pertanian Organik terhadap Kinerja Lembaga Pelatihan The Learning Farm Indonesia," 2023.
18. Rahim, R. *et al.*, *Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021.
19. Rezaei, M. *et al.*, "The Impact of Teacher Power on University Students' Satisfaction," *Randwick International of Education and Linguistics Science Journal*, vol. 4, no. 4, pp. 829–841, 2023. doi: 10.47175/rielsj.v4i4.837.
20. Rokhani, S., and P. R. Marlianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa," vol. 14, no. 3, 2021.
21. Rulandari, N. *et al.*, "The Influence of Service Quality, SOP and Instructor Competence," *Sinergi International Journal of Education*, vol. 1, no. 1, pp. 43–59, 2023. doi: 10.61194/education.v1i1.36.
22. Salim, T. A. *et al.*, "Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan," *Journal of Applied Management Studies*, vol. 3, no. 1, pp. 27–41, 2021. doi: 10.51713/jamms.v3i1.43.
23. Siswati, E. *et al.*, *Customer Relationship Management dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. Eureka Media Aksara, 2024.
24. Soesana, A. *et al.*, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Kita Menulis, 2023.
25. Syahputra, M. *et al.*, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Didik," *JEMSI*, vol. 9, no. 5, pp. 1704–1714, 2023. doi: 10.35870/jemsi.v9i5.1415.
26. Tahitu, A. *et al.*, "Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Gaya Kepemimpinan Lurah Milenial," *Jurnal BADATI*, vol. 6, no. 1, 2024.
27. Veronica, A. *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Global Eksekutif Teknologi, 2022.
28. Wijayanti Daniar Paramita, R. *et al.*, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gampa Press, 2021.