

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan : Program Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dessler, G. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Kesepuluh). PT. Indeks.
- Kirkpatrick, D. L. (2006). *Evaluating Training Programs: The four levels* (3rd ed.). Berret-Koehler Publishers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* ((15th ed)). Pearson Education Limited.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: "People, Technology, Strategy"* (7th edition). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Najib, M. (2017). *Manajemen Evaluasi Program Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasinya di Sekolah/Madrasah*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Oliver, R. L. (1997). *A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

- Pramudyo, C. D. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Ahass Taman Yasmin Bogor*. Universitas Sanata Dharma.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumargo, B., Budyanra, & Kurniawan, R. (2024). Metode dan pengaplikasian teknik sampling. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. C. (1990). *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Jurnal
- Anif, S., Utama, & Harun, J. P. (2019). Evaluasi Pelatihan Peningkatan Kompetensi Profesional Guru Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(2), 152–161.
- Aryanti, T., Supriyono, & Ishaq M. (2015). Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 10, 1–3.
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 2746–1209.
- Dwi Saputra, R., Marsyanadya Putri, D., & Parhusip, J. (2024). Proporsi Individu yang Memiliki Telepon Genggam dalam Perspektif Teknologi Informasi dan Komunikasi Proportion of Individuals Owning Mobile Phones in Information

and Communication Technology Perspective. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 1(2), 183–188.

Efendi, A., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Program, Layanan, Biaya Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Dan Kursus PT Trampil Sistem Manajemen (Studi Kasus Di PT Trampil Sistem Manajemen Batam). *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1, 294–306.

<https://journal.s2asia.ac.id/index.php/jiram>

Gunawan. (2023). Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Scientia: Jurnal Hasil Penelitian*, 10, 134–154. <https://doi.org/10.32923/sci.v8i2.4125>

Hasana, H., & Fajar Alamsyah, G. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Minat Beli *Smartphone* Realme di Sampit. *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(2), 85–93.

Khosyiin, M. I., & Fakhrudin, M. (2022). Evaluasi Program Pelatihan Model Kirkpatrick. *Cermin Jurnal*, 1(2), 42–46. <https://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/CERMIN>

Magdalena, I., Ridwanita, A., & Aulia, B. (2020). Evaluasi Belajar Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan Dan Dakwah*, 2(1), 117–127. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pandawa>

Nuraini. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaaiswara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata

- Pelajaran Agama MTS Angkatan III. *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, 6, 168–186.
- Paridawati, I., Daulay, M. I., & Amalia, R. (2021). Persepsi Orang Tua terhadap Penggunaan Smartphone pada Anak Usia Dini di Desa Indrasakti Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar. . *Journal on Teacher Education*, 2(2), 28–34. <https://doi.org/10.3100/jote.v2i2.1329>.
- Purba, D. S., Dwi Permatasari, P., Tanjung, N., Rahayu, P., Fitriani, R., & Wulandari, S. (2025). Analisis Perkembangan Ekonomi Digital dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10, 126–139. <https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.25367>
- Sani, A. (2021). Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Jurnal Andragogi*, 9.
- Sugiharto, Fahreza, M. R., Tohari, M., Fadillah, M. B., & Billah, M. M. (2025). Konsep Dasar Evaluasi Tahap Persiapan. *Jurnal Kajian Agama Dan Dakwah*, 17(4).
- Tayibnapis, F. Y. (2006). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Widoyoko, S. E. P. (2018). *Evaluasi Program Pelatihan (Training Program Evaluation)*.