

Integrasi Metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penentuan Prioritas Pengembangan Lembaga Pendidikan Nonformal

Theresia Liris Windyaningrum^{1*}, Chatarina Dian Indrawati²

^{1,2}Prodi Rekayasa Industri, Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya Kampus Kota Madiun
Email Corespondent*: theresialiris@ukwms.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji indeks kepuasan layanan pendidikan dan pelatihan yang diberikan lembaga pendidikan non formal LKP Palupi Madiun utamanya pada bidang tata busana wanita dan anak. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas teknis layanan yang dibutuhkan oleh peserta didik agar dapat memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar kompetensi serta mampu memenuhi selera konsumen. Dengan mengintegrasikan metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI), hasil penelitian menunjukkan tingkat kinerja layanan LKP Palupi Madiun sebesar 71,43% (berkinerja baik) dengan tingkat kepuasan responden sebesar 80,13% (memuaskan). Namun demikian masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lembaga untuk perbaikan yaitu ketersediaan mesin jahit dan mesin pendukung lain secara memadai dengan mengikuti perkembangan zaman, ketersediaan fasilitas pendukung lain diantaranya ketersediaan ruang tunggu, ruang ibadah, jumlah toilet, kesesuaian lembaga dalam memberikan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan, serta pelayanan lembaga yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kompetensi peserta didik.

Kata Kunci: Service Performance (SERVPERF), Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Layanan, Jahit

Abstrac

This study aims to examine the satisfaction index of education and training services provided by non-formal educational institutions LKP Palupi Madiun, especially in the field of women's and children's fashion. This study also aims to identify technical priorities for services needed by students in order to have abilities and skills that are in accordance with competency standards and are able to meet consumer tastes. By integrating the Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI) methods, the results showed the performance level of LKP Palupi Madiun services at 71.43% (performing well) with a respondent satisfaction rate of 80.13% (satisfactory). However, there are still several aspects that need the attention of the institution for improvement, namely the availability of sewing machines and other supporting machines adequately by following the times, the availability of other supporting facilities including the availability of waiting rooms, prayer rooms, the number of toilets, the suitability of institutions in providing education and training as promised, as well as institutional services that are expected to be able to meet the needs and improve competence of students.

Keywords: Service Performance (SERVPERF), Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Tailor

PENDAHULUAN

Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dikelola dan dilaksanakan secara sistematis dan terorganisir di luar sistem pendidikan formal. Tujuan

pendidikan nonformal adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik melalui penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional sesuai usia dan kebutuhannya (Khairally, 2022).

Peran lembaga pendidikan nonformal sangat penting dalam mendukung program pendidikan dan keterampilan luar sekolah. Bagi lembaga pendidikan nonformal yang menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan untuk peserta didik usia dewasa, berbagai program pelatihan akan mampu membentuk peserta didik yang memiliki keterampilan dan jiwa wirausaha sehingga diharapkan dapat mengurangi tingkat pengangguran (Latifa dan Pribadi, 2021).

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Palupi Madiun, Jawa Timur merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal yang bergerak di bidang jasa layanan pendidikan dan keterampilan tata busana. Lembaga yang juga menjadi tempat uji kompetensi (TUK) ini secara rutin menyelenggarakan kursus dan pelatihan bagi peserta didik, umumnya adalah ibu rumah tangga yang ingin memiliki kemampuan dan keterampilan bidang tata busana agar dapat menambah penghasilan keluarga. Kemampuan LKP Palupi dalam memberikan pendidikan dan pelatihan yang mampu menjawab tantangan perubahan selera konsumen terhadap perkembangan dunia fesyen menjadi penting untuk dikaji agar lembaga ini dapat memberikan layanan dan program-program yang memuaskan peserta didik. Windyaningrum (2018) meneliti tentang daya serap lulusan LKP Palupi pada dunia usaha dan dunia industri

(DUDI) serta lulusan yang berwirausaha mandiri. Maka untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu serta kepuasan layanan LKP Palupi, penelitian ini hendak mengkaji tentang kinerja lembaga dalam memberikan layanan pendidikan dan pelatihan serta aspek-aspek yang perlu mendapatkan perhatian untuk dikembangkan.

Kepuasan merupakan ukuran dalam proses bisnis. Kepuasan menjadi ukuran sampai sejauh mana produk atau jasa sudah sesuai dengan kebutuhan, keinginan, maupun harapan para pelanggan (Wijaya, 2018). Maka dari itu LKP Palupi sebagai pelaku bisnis perlu merencanakan produk maupun jasa yang menawarkan program yang tepat, kinerja yang tepat, tingkat durabilitas yang tepat, maupun bentuk spesifikasi lain yang sekiranya dapat menjawab kebutuhan dan harapan peserta didik.

METODE

Objek penelitian adalah lulusan LKP Palupi sejumlah 35 orang yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner tentang atribut layanan pendidikan dan pelatihan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data primer lain juga diperoleh melalui

wawancara dengan pihak manajemen.

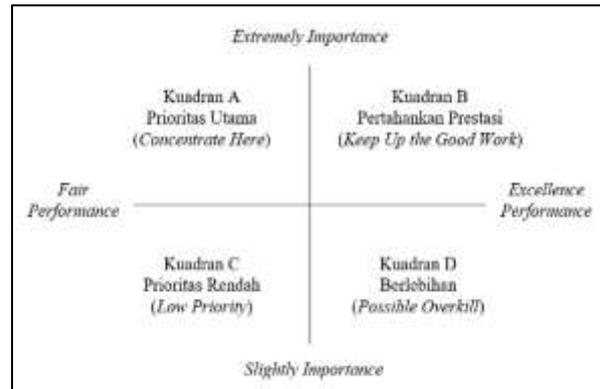
Teknik analisis untuk mengetahui tingkat kinerja layanan yang diberikan oleh LKP Palupi dilakukan menggunakan metode SERVPERF. Handriati dkk (2019) menyatakan bahwa SERVPERF adalah pengukuran kualitas berbasis kinerja, yang berarti bahwa kinerja dari pelayanan adalah penilaian kualitas dari pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh konsumen. Penilaian kinerja layanan ditentukan seperti pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kepuasan Kinerja

Skor	Nilai/Skor Interval	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – < 1,80	Tidak Memuaskan
2	1,80 – < 2,60	Kurang Memuaskan
3	2,60 – < 3,40	Cukup Memuaskan
4	3,40 – < 4,20	Memuaskan
5	4,20 – 5,00	Sangat Memuaskan

Sedangkan analisis aspek-aspek yang perlu mendapatkan perhatian lembaga untuk dikembangkan akan dikaji dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat diagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa berkinerja buruk atau berlebih. Untuk mendukung tujuan ini, atribut layanan akan dipetakan

kedalam *importance performance matrix* (IPM) yang terbagi dalam empat sel kuadran seperti pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Model *Importance Performance Analysis*

- Kuadran A dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan tetapi penyedia layanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
- Kuadran B dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan penyedia layanan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.
- Kuadran C dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan penyedia layanan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

Kuadran dimensi pelayanan yang D dianggap tidak penting oleh pengguna layanan tetapi penyedia layanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih.

Analisis kepuasan secara keseluruhan dilakukan dengan metode *Customer satisfaction index* (CSI). Metode ini merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut yang dinilai oleh pelanggan terhadap suatu bentuk layanan. Langkah-langkah penentuan skor CSI yaitu:

- Menentukan *mean importance score* (MIS) yang merupakan nilai rata-rata kepentingan tiap konsumen.
- Menentukan *weighted importance factor* (WIF), merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.
- Menentukan *weighted score* (WS), merupakan bobot perkalian antara WIF dengan rata-rata tingkat kepuasan tiap atribut.
- Menentukan *customer satisfaction index* (CSI), dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^m WS_i}{HS} \times 100\%$$

CSI = indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh (dalam %)
 HS = skor tertinggi skala penilaian

Sedangkan interpretasi skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) mengacu pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Interpretasi Skor CSI

Nilai Index (%)	Kriteria CSI
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excellent</i>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis penentuan kinerja lembaga berdasarkan pada kepuasan peserta didik terhadap atribut layanan pendidikan dan pelatihan pada LKP Palupi yang ditentukan dengan metode SERVPERF ditunjukkan pada tabel 3.

Terdapat empat indikator pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), tujuh indikator pada dimensi kehandalan (*reliability*), empat indikator pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), empat indikator pada dimensi jaminan (*assurance*), serta dua indikator pada dimensi empati (*empathy*). Hasil pada tabel 3 menunjukkan bahwa tiga dimensi layanan pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh lembaga telah dapat memberikan kepuasan bagi peserta didik, bahkan layanan yang baik telah ditunjukkan oleh para instruktur serta administrator sehingga peserta didik memberikan penilaian sangat memuaskan pada dimensi ketanggapan. Tetapi hal ini berbeda dengan

dimensi empati dimana penilaian peserta menunjukkan nilai kepuasan yang cukup terhadap kinerja layanan pendidikan dan pelatihan yang diberikan lembaga. Namun demikian dari 21 indikator penelitian terdapat 15 indikator yang dinilai oleh peserta didik pada kategori memuaskan dan sangat memuaskan. Dengan demikian dapat diketahui tingkat kinerja LKP Palupi berdasarkan pada kepuasan layanan pendidikan dan pelatihan yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Kinerja layanan lembaga} &= \frac{\text{Jumlah indikator dengan kategori puas dan sangat puas}}{\text{Jumlah total indikator}} \\ &= \frac{15}{21} \times 100\% \\ &= 71,43\% \end{aligned}$$

Hal ini menunjukkan sejumlah 71,43% indikator layanan pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh lembaga dapat memberikan kepuasan sedangkan 28,57% indikator layanan lainnya dinilai cukup memberikan kepuasan kepada peserta didik. Untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang sudah baik maupun yang masih perlu diperhatikan, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan hasil seperti pada tabel 4 berikut yang mempertimbangkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasa.

Tabel 3. Tingkat Performansi Kinerja Layanan

Dimensi	Kode	Atribut	Performansi	Kategori Kepuasan
Bukti fisik	T1	Ketersediaan mesin jahit dan mesin pendukung lain secara memadai	3,37	cukup puas
	T2	Ketersediaan fasilitas pendukung lain (ruang tunggu, ruang ibadah, toilet)	3,91	puas
	T3	Tempat pendidikan dan pelatihan yang aman, sehat, dan nyaman	3,71	puas
	T4	Pemilik lembaga beserta seluruh karyawannya berpakaian dan berpenampilan rapi	4,43	sangat puas
Rata-rata skor kepuasan kinerja bukti fisik			3,86	Memuaskan
Kehandalan	RL1	Kesesuaian lembaga memberikan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan	3,37	cukup puas
	RL2	Ketanggapan instruktur dan administrator dalam membantu permasalahan peserta didik	4,26	sangat puas
	RL3	Pelayanan pendidikan dan pelatihan yang dapat diandalkan	4,20	sangat puas
	RL4	Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	3,80	puas
	RL5	Sistem pencatatan administrasi yang tertib dan rapi	4,17	puas
	RL6	Informasi kapan pendidikan dan pelatihan akan dilaksanakan	4,29	sangat puas
	RL7	Memberikan pelayanan dengan cepat	3,23	cukup puas

Rata-rata skor kepuasan kinerja kehandalan			3,90	Memuaskan
Ketanggapan	RS1	Instruktur dan administrator siap untuk membantu peserta didik	4,60	sangat puas
	RS2	Instruktur dan administrator tidak menunda untuk menanggapi permintaan peserta didik	4,31	sangat puas
	RS3	Instruktur dan administrator dapat dipercaya	4,71	sangat puas
	RS4	Peserta didik merasa aman untuk berinteraksi dengan lembaga	4,49	sangat puas
Rata-rata skor kepuasan kinerja ketanggapan			4,53	Sangat memuaskan
Jaminan	A1	Instruktur dan administrator berperilaku sopan	4,77	sangat puas
	A2	Instruktur dan administrator mendapatkan dukungan memadai dari lembaga dalam melakukan tugasnya	4,17	puas
	A3	Lembaga memberikan perhatian individual kepada peserta didik	3,34	cukup puas
	A4	Instruktur dan administrator mengetahui kebutuhan peserta didik selama proses pendidikan dan pelatihan	4,14	puas
Rata-rata skor kepuasan kinerja jaminan			4,11	Memuaskan
Empati	E1	Pelayanan lembaga mampu memenuhi kebutuhan peserta didik	3,34	cukup puas
	E2	Jam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta didik	3,37	cukup puas
Rata-rata skor kepuasan kinerja empati			3,36	Cukup memuaskan
Total Skor dimensi kepuasan =			4,00	Puas

Tabel 4. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Dimensi	Kode	Dimensi	Skor Importance	Skor Performance	SI x SP
Bukti fisik	T1	Ketersediaan mesin jahit dan mesin pendukung lain secara memadai	4,43	3,37	14,93
	T2	Ketersediaan fasilitas pendukung lain (ruang tunggu, ruang ibadah, toilet)	4,06	3,91	15,88
	T3	Tempat pendidikan dan pelatihan yang aman, sehat, dan nyaman	3,86	3,71	14,33
	T4	Pemilik lembaga beserta seluruh karyawannya berpakaian dan berpenampilan rapi	4,09	4,43	18,09
Kehandalan	RL1	Kesesuaian lembaga memberikan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan	4,26	3,37	14,35
	RL2	Ketanggapan instruktur dan administrator dalam membantu permasalahan peserta didik	4,29	4,26	18,24
	RL3	Pelayanan pendidikan dan pelatihan yang dapat diandalkan	4,23	4,20	17,76

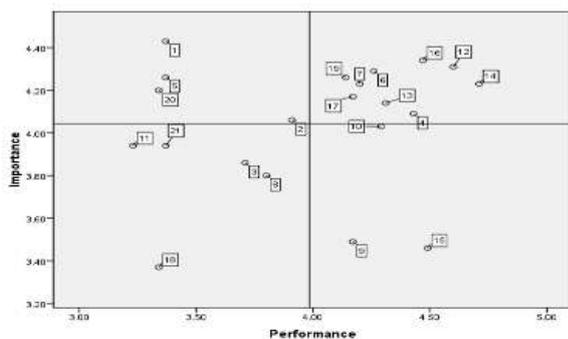
	RL4	Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	3,80	3,80	14,44
	RL5	Sistem pencatatan administrasi yang tertib dan rapi	3,49	4,17	14,54
	RL6	Informasi kapan pendidikan dan pelatihan akan dilaksanakan	4,03	4,29	17,27
	RL7	Memberikan pelayanan dengan cepat	3,94	3,23	12,73
Ketanggapan	RS1	Instruktur dan administrator siap untuk membantu peserta didik	4,31	4,60	19,85
	RS2	Instruktur dan administrator tidak menunda untuk menanggapi permintaan peserta didik	4,14	4,31	17,87
	RS3	Instruktur dan administrator dapat dipercaya	4,23	4,71	19,93
	RS4	Peserta didik merasa aman untuk berinteraksi dengan lembaga	3,46	4,49	15,51
Jaminan	A1	Instruktur dan administrator berperilaku sopan	4,34	4,77	20,72
	A2	Instruktur dan administrator mendapatkan dukungan memadai dari lembaga dalam melakukan tugasnya	4,17	4,17	17,40
	A3	Lembaga memberikan perhatian individual kepada peserta didik	3,37	3,34	11,27
	A4	Instruktur dan administrator mengetahui kebutuhan peserta didik selama proses pendidikan	4,26	4,14	17,64
Empati	E1	Pelayanan lembaga mampu memenuhi kebutuhan peserta didik	4,20	3,34	14,04
	E2	Jam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta didik	3,94	3,37	13,29
Total			84,89		340,09

Tabel 5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Dimensi	Kode	Atribut	MIS	WIF	WS
Bukti fisik	T1	Ketersediaan mesin jahit dan mesin pendukung lain secara memadai	4,43	5%	0,18
	T2	Ketersediaan fasilitas pendukung lain (ruang tunggu, ruang ibadah, toilet)	4,06	5%	0,19
	T3	Tempat pendidikan dan pelatihan yang aman, sehat, dan nyaman	3,86	5%	0,17
	T4	Pemilik lembaga beserta seluruh karyawannya berpakaian dan berpenampilan rapi	4,09	5%	0,21
Kehandalan	RL1	Kesesuaian lembaga memberikan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan	4,26	5%	0,17

	RL2	Ketanggapan instruktur dan administrator dalam membantu permasalahan peserta didik	4,29	5%	0,21
	RL3	Pelayanan pendidikan dan pelatihan yang dapat diandalkan	4,23	5%	0,21
	RL4	Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	3,80	4%	0,17
	RL5	Sistem pencatatan administrasi yang tertib dan rapi	3,49	4%	0,17
	RL6	Informasi kapan pendidikan dan pelatihan akan dilaksanakan	4,03	5%	0,20
	RL7	Memberikan pelayanan dengan cepat	3,94	5%	0,15
	Ketanggapan	RS1	Instruktur dan administrator siap untuk membantu peserta didik	4,31	5%
RS2		Instruktur dan administrator tidak menunda untuk menanggapi permintaan peserta didik	4,14	5%	0,21
RS3		Instruktur dan administrator dapat dipercaya	4,23	5%	0,23
RS4		Peserta didik merasa aman untuk berinteraksi dengan lembaga	3,46	4%	0,18
Jaminan	A1	Instruktur dan administrator berperilaku sopan	4,34	5%	0,24
	A2	Instruktur dan administrator mendapatkan dukungan memadai dari lembaga dalam melakukan tugasnya	4,17	5%	0,20
	A3	Lembaga memberikan perhatian individual kepada peserta didik	3,37	4%	0,13
	A4	Instruktur dan administrator mengetahui kebutuhan peserta didik selama proses pendidikan dan pelatihan	4,26	5%	0,21
Empati	E1	Pelayanan lembaga mampu memenuhi kebutuhan peserta didik	4,20	5%	0,17
	E2	Jam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta didik	3,94	5%	0,16
Total			84,89	100%	4,01

Berikut pada gambar 2 ditunjukkan pemetaan atribut-atribut berdasarkan pada perhitungan *importance performance analysis*, sebagai berikut.



Gambar 2. Pemetaan Atribut *Importance Performance Analysis*

Pada gambar 2 terdapat empat atribut yang berada pada kuadran A dan perlu mendapatkan perhatian lebih dari LKP Palupi untuk dijadikan prioritas utama dalam perbaikan dan peningkatan mutu layanan, yaitu (1) ketersediaan mesin jahit dan mesin pendukung lain secara memadai, (2) ketersediaan fasilitas pendukung lain (ruang tunggu, ruang ibadah, toilet), (3) kesesuaian lembaga memberikan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan, dan

(4) pelayanan lembaga mampu memenuhi kebutuhan peserta didik.

Penentuan tingkat kepuasan keseluruhan dengan memperhatikan faktor kepuasan layanan serta tingkat kepentingan atribut menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* ditentukan dengan hasil seperti pada tabel 5. Berdasarkan pada tabel 5 dihitung skor *Customer Satisfaction Index*, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} CSI &= \frac{\sum_{i=1}^m WS_i}{HS} \times 100\% \\ &= \frac{4,01}{5} \times 100\% \\ &= 80,13\% \end{aligned}$$

Hal ini berarti kualitas layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh lembaga kepada peserta didik adalah sebesar 80,13% dari kualitas layanan yang diharapkan oleh peserta didik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja lembaga berdasarkan pada kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan dan pelatihan adalah sebesar 71,43% yang berarti pada LKP Palupi sudah berkinerja baik dalam memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan khususnya pada bidang tata busana. Namun demikian terdapat beberapa atribut yang masih perlu mendapatkan perhatian lembaga untuk ditingkatkan maupun dilengkapi yaitu ketersediaan mesin jahit dan mesin

pendukung lain secara memadai, ketersediaan fasilitas pendukung lain (ruang tunggu, ruang ibadah, toilet), kesesuaian lembaga memberikan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan, dan pelayanan lembaga mampu memenuhi kebutuhan peserta didik.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan terhadap layanan LPK Palupi menurut penilaian peserta didik adalah sebesar 80,13% yang berarti sudah memuaskan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa LKP Palupi memiliki kinerja dan mutu layanan yang baik namun masih perlu memperhatikan dan meningkatkan ketersediaan maupun kelengkapan fasilitas agar dapat semakin memberikan kepuasan bagi peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Yogyakarta: BPF.
- Handriati, A.A., Sunaryo, Helia V.N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI. *Jurnal Teknoin*, 21 (4): 178-190.
- Khairally, E.T. (2021). Pendidikan Nonformal: Manfaat dan Contohnya Vol 3 No 2.
- Latifa, I. dan Pribadi, F. (2021). Peran Lembaga Pendidikan Nonformal dalam Mengatasi Pengangguran di Era Digital. *E-Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 3 (3): 137-146.

- Novel, H., Napitupulu, H. (2019). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor dengan Metode Servperf (Service Performance) dan Customer Satisfaction Index. *E-Jurnal Teknik Industri FT USU*, 3 (2): 18-22.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: PT Indeks.
- Windyaningrum, T.L. (2018). Efektivitas Program PKH-LKP dalam Membentuk Potensi Wirausaha Alumni Lembaga Pendidikan Non Formal (Studi Kasus di LPPK Palupi Madiun). *Jurnal Widya Warta*, 38 (02): 231-242.