

Pelaksanaan Evaluasi Program Pelatihan di PUSDIKLAT Ir. H. Djuanda PT. KAI

Meisifa Nurfadilah^a, Septiana Dwiputrianti^b, Edah Jubaedah^c, Tetty Kurniati^d

^{a,b,c,d} Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail :

^a sundaisychy@gmail.com, ^b sdwiputrianti@gmail.com,

^c edah.jubaedah@poltek.stialanbandung.ac.id, ^d tetty.kurniati@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI menggunakan model evaluasi Kirkpatrick pada level 1 (Reaction). Evaluasi ini berfokus pada mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan hambatan dalam pelaksanaan, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun aspek evaluasi telah sesuai dengan pedoman, terdapat kekurangan dalam pembuatan alat evaluasi, analisis, dan pelaporan. Kebijakan yang belum diperbarui dan minimnya keterlibatan manajemen menghambat optimalisasi hasil evaluasi dan tindak lanjutnya. Hambatan lain termasuk keterlambatan dokumen penting dalam pelaporan. Penelitian ini memberikan analisis mendalam tentang implementasi model Kirkpatrick di PT KAI dan menyusun rekomendasi perbaikan, seperti pembaruan kebijakan dan peningkatan peran manajemen. Penelitian ini terbatas pada satu unit pelatihan, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan ke unit lain dan menggunakan metode kuantitatif.

Kata Kunci: Evaluasi Diklat, Model Kirkpatrick; Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Implementation of Training Program Evaluation at PUSDIKLAT Ir. H. Djuanda PT. KAI

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of the training program at Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI using Kirkpatrick's evaluation model, specifically focusing on level 1 (Reaction). The evaluation seeks to identify the strengths, weaknesses, and obstacles in the training evaluation process and provide recommendations for improvements. The research employs a qualitative method, with data collected through interviews and document analysis. The findings reveal that although the evaluation process aligns with existing guidelines, there are significant shortcomings in the creation of evaluation tools, analysis, and reporting stages. Outdated policies and limited management involvement hinder the optimization of evaluation results and their follow-up. Another challenge includes delays in critical documentation for reporting. This research provides an in-depth analysis of the implementation of the Kirkpatrick model in PT KAI and offers recommendations for improvement, such as updating policies and increasing management's role in the evaluation process. The study is limited to one training unit, so the findings may not be generalizable. Future research should expand the scope to other units and employ quantitative methods to measure training effectiveness more broadly.

Keywords: Training Evaluation; Kirkpatrick Model; Human Resource Development.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

A. PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif dan dinamis, keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber Daya Manusia (SDM) tidak hanya berperan dalam menjalankan operasional sehari-hari, tetapi juga menjadi kunci dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, pengembangan SDM yang berkelanjutan menjadi prioritas utama, terutama bagi perusahaan besar seperti PT Kereta Api Indonesia (KAI) yang beroperasi di industri transportasi nasional dengan tantangan global yang terus berkembang. SDM yang terampil, adaptif, dan kompeten sangat dibutuhkan untuk memastikan daya saing dan keberlanjutan organisasi dalam menghadapi berbagai perubahan eksternal.

Untuk mencapai tujuan tersebut, program pendidikan dan pelatihan (Diklat) menjadi instrumen penting dalam mempersiapkan dan meningkatkan kapasitas tenaga kerja. Pengukuran efektivitas pelatihan melalui evaluasi yang komprehensif, seperti yang ditawarkan oleh model Kirkpatrick, menjadi sangat relevan. Model ini memberikan pendekatan sistematis dalam mengevaluasi berbagai aspek pelatihan, mulai dari reaksi peserta hingga dampaknya terhadap kinerja organisasi. Namun, meskipun evaluasi pelatihan sudah banyak dibahas dalam berbagai literatur, penerapannya di sektor publik atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti PT KAI masih memerlukan perhatian lebih, terutama dalam hal tindak lanjut hasil evaluasi agar pelatihan dapat memberikan dampak yang lebih nyata.

Literatur terdahulu telah membahas berbagai model evaluasi pelatihan, salah satunya adalah model evaluasi Kirkpatrick yang menilai pelatihan dalam empat level: Reaction, Learning, Behavior, dan Results. Kirkpatrick & Kirkpatrick (2007) menekankan pentingnya evaluasi pada setiap level untuk memastikan efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Namun, penelitian-penelitian ini sebagian besar berfokus pada sektor swasta atau institusi pendidikan, dengan sedikit kajian yang

mendalam di sektor publik atau BUMN seperti PT KAI. Beberapa studi, seperti yang dilakukan oleh Tahar et al. (2022), menunjukkan bahwa evaluasi pelatihan di sektor publik sering kali belum optimal, terutama dalam tahap tindak lanjut hasil evaluasi.

Selain itu pemahaman tentang pengelolaan talenta dibutuhkan dalam organisasi yang berorientasi pelayanan pada publik (Putranto et al., 2022; Agustina et al., 2021). PT KAI adalah BUMN yang mempunyai orientasi pelayanan pada publik sehingga membutuhkan sdm yang berkualitas dalam menunjang kinerja layanan yang memenuhi ekspektasi dari penggunaanya (Sabila et al., 2023; Zulvia et al., 2022) mempertimbangkan bahwa potensi terjadinya hal – hal yang tidak diinginkan pada layanan yang diberikan organisasi (Pradesa, Agustina, Wijayati, 2023; Taufik et al., 2022; Taufik dan Wijayanti, 2022).

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada fokusnya untuk menganalisis pelaksanaan evaluasi pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI dengan menggunakan model Kirkpatrick pada level 1 (Reaction). Penelitian ini bukan hanya mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses evaluasi, tetapi juga menyoroti hambatan-hambatan spesifik yang dihadapi dalam pelaksanaan evaluasi di sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam konteks aplikasi model evaluasi pelatihan di lingkungan BUMN.

Permasalahan penelitian yang diangkat adalah mengapa pelaksanaan evaluasi program pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI masih belum efektif dan bagaimana faktor-faktor internal dan eksternal mempengaruhi proses evaluasi tersebut. Berdasarkan permasalahan ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara mendalam pelaksanaan evaluasi program pelatihan, mengidentifikasi hambatan yang ada, dan merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas evaluasi pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengevaluasi

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

pelaksanaan program pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para peserta pelatihan, instruktur, dan manajemen yang terlibat dalam proses pelatihan. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan untuk menganalisis laporan pelatihan, instrumen evaluasi yang digunakan, dan kebijakan terkait pelatihan.

Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi jawaban responden secara lebih mendalam. Responden dipilih secara purposive, dengan mempertimbangkan pengalaman mereka dalam pelaksanaan dan evaluasi pelatihan di Pusdiklat.

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan transkripsi wawancara, pengkodean data, dan pengelompokan kode menjadi tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian. Validitas data dijaga melalui triangulasi, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada dan melakukan cross-check dengan beberapa responden untuk memastikan konsistensi informasi. Penelitian ini juga mempertimbangkan keterbatasan dalam pengumpulan data, seperti waktu yang terbatas dan kemungkinan bias responden. Namun, upaya telah dilakukan untuk meminimalkan keterbatasan ini dengan melakukan triangulasi data dan menggunakan berbagai sumber informasi.

C. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI menggunakan model evaluasi Kirkpatrick pada level 1 (Reaction). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan evaluasi pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI memiliki beberapa kekuatan, namun juga terdapat kelemahan yang signifikan pada beberapa tahapan, khususnya dalam pembuatan alat evaluasi dan tindak lanjut hasil evaluasi.

Temuan Utama dan Analisis

1. Kekuatan dalam Proses Evaluasi Pelatihan

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis dokumen, ditemukan bahwa pelaksanaan evaluasi pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda pada tahap penentuan aspek evaluasi sudah sesuai dengan pedoman yang berlaku. Responden menyatakan bahwa instrumen evaluasi mencakup aspek-aspek penting seperti relevansi materi, kompetensi instruktur, dan fasilitas pelatihan.

Tabel 1.

Penilaian Peserta terhadap Aspek Evaluasi	
Aspek Evaluasi	Peserta yang Menilai Positif
Relevansi Materi	85%
Kompetensi Instruktur	90%
Fasilitas Pelatihan	80%

Sumber : Rekapitulasi hasil evaluasi pelatihan (2023).

Kurangnya kesesuaian alat evaluasi dengan fasilitas pelatihan, menunjukkan bahwa perlu adanya revisi dan pengembangan lebih lanjut terhadap fasilitas pelatihan yang digunakan.

2. Kelemahan dalam Pembuatan dan Implementasi Alat Evaluasi

Meskipun terdapat kekuatan, penelitian ini juga menemukan bahwa ada kelemahan signifikan pada tahap pembuatan dan implementasi alat evaluasi. Banyak peserta yang merasa bahwa alat evaluasi kurang spesifik dan tidak mencakup semua aspek penting dari pelatihan.

Hasil penelitian dari tabel menunjukkan bahwa penilaian peserta terhadap aspek pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI cukup positif. Sebanyak 85% peserta merasa materi pelatihan relevan, 90% menilai instruktur memiliki kompetensi yang baik, dan 80% merasa fasilitas pelatihan memadai. Angka-angka ini menunjukkan bahwa secara umum, pelatihan sudah berjalan dengan baik dari segi konten, instruktur, dan fasilitas. Namun, masih ada

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

ruang untuk perbaikan, terutama terkait instrumen evaluasi.

Tabel 2.
Tanggapan Peserta tentang Alat Evaluasi

Kesesuaian Alat Evaluasi	Persentase Peserta
Sangat Sesuai	30 %
Cukup Sesuai	50%
Kurang Sesuai	20%

Sumber : Rekapitulasi hasil wawancara (2023).

Kelemahan signifikan ditemukan pada pembuatan dan implementasi alat evaluasi. Sebanyak 20% peserta merasa bahwa alat evaluasi kurang sesuai, sementara hanya 30% yang merasa sangat sesuai, menunjukkan bahwa alat tersebut tidak cukup spesifik dan tidak mencakup semua aspek penting pelatihan. Alat evaluasi yang kurang tepat ini berpotensi menghambat perbaikan pelatihan di masa mendatang. Kurangnya kesesuaian alat evaluasi dengan kebutuhan pelatihan menunjukkan bahwa perlu adanya revisi dan pengembangan lebih lanjut terhadap instrumen evaluasi yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan revisi dan pengembangan lebih lanjut agar evaluasi dapat lebih relevan dan akurat dalam mencerminkan kebutuhan pelatihan.

Diskusi Implikasi Temuan

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas alat evaluasi dengan efektivitas pelatihan. Ketidaksiharian alat evaluasi dapat mengakibatkan data yang dihasilkan tidak akurat dan sulit dijadikan dasar untuk perbaikan. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya revisi instrumen evaluasi dan peningkatan keterlibatan manajemen dalam proses evaluasi untuk memastikan bahwa hasil evaluasi dapat digunakan secara efektif untuk perbaikan berkelanjutan.

Selain itu, hambatan dalam proses pelaporan dan tindak lanjut menunjukkan pentingnya penataan ulang alur kerja dan kebijakan terkait pelaporan evaluasi. Dengan demikian, hasil evaluasi dapat lebih cepat dan tepat waktu digunakan untuk memperbaiki kekurangan dalam program pelatihan.

Keterbatasan Studi

Studi ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya adalah lingkup penelitian yang hanya terbatas pada satu unit pelatihan di PT KAI, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh unit pelatihan di perusahaan atau sektor publik lainnya. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan mungkin terbatas dalam mengukur efektivitas pelatihan secara kuantitatif.

Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke unit pelatihan lainnya di PT KAI atau di sektor publik lainnya untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Penggunaan metode kuantitatif juga dapat dipertimbangkan untuk mengukur efektivitas pelatihan secara lebih luas dan mendalam. Penelitian ini juga membuka peluang untuk eksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana pengaruh kebijakan manajemen terhadap efektivitas pelatihan di lingkungan BUMN.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Penelitian ini mengevaluasi pelaksanaan program pelatihan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT KAI menggunakan model Kirkpatrick pada level 1 (Reaction). Meskipun pelatihan ini memperoleh tingkat kepuasan yang baik dari peserta, ditemukan kelemahan signifikan pada alat evaluasi, yang dianggap kurang spesifik dan terlambat dalam pelaporan serta tindak lanjut. Hambatan tersebut menyebabkan hasil evaluasi kurang efektif dalam meningkatkan kualitas pelatihan.

Penelitian ini merekomendasikan revisi alat evaluasi agar lebih relevan, peningkatan keterlibatan manajemen dalam proses evaluasi, serta penataan ulang proses pelaporan untuk mempercepat tindakan perbaikan. Disarankan juga adanya penelitian lanjutan yang mencakup unit pelatihan lain di PT KAI atau sektor publik lainnya untuk memperluas cakupan temuan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelatihan dan pengembangan SDM yang lebih kompeten.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Syakir Media Press. <https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Agustina, I., Pradesa, H.A., Putranto, R.A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)*, 4 (2), 218-235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>
- Ansory, A. F., & Indrasari, M. (2018). *Manajemen sumber daya manusia* (1st ed.). Indomedia Pustaka. www.indomediapustaka.com
- Daryanto, & Bintoro. (2014). *Manajemen diklat*. Penerbit Gava Media.
- Fristasya, A., Supriatna, M.D. (2024). Pengembangan Standar Kompetensi Jabatan Sales Marketing Pada Perusahaan Dagang Kain PT X. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, Vol. 8, No. 2, 1 – 8.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian kualitatif* (Hasan, Sazali, Ed.; 1st ed.). Wal Ashri Publishing.
- Harahap, A.S., Zulvia, P. (2023). Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Insitutional di Kota Padang Panjang. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 618 – 624. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1200>
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksa.
- Herwina, W. (2021). *Analisis model-model pelatihan* (Bayfa Cendekia Tim, Ed.; Pertama). CV. Bayfa Cendekia Indonesia. <https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=d8EpEAAAQBAJ>
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7775–7788. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Kirana, C.A.D., Harahap, A.S. (2022). Pendukung Keputusan dalam Penilaian Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri menggunakan Metode Entropy. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9 (1), 159-166. <http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v9i1.3846>
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2007). *Implementing the four levels: A practical guide for effective evaluation of training programs* (1st ed., Vol. 1). Berret-Koehler.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2008). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). Berrett-Koehler Publishers. https://www.google.co.id/books/editon/Evaluating_Training_Programs/4rYs1wnyUHUC?hl=id&gbpv=1
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2016). *Kirkpatrick's four levels of training evaluation*. ATD Press. https://www.google.co.id/books/editon/Kirkpatrick_s_Four_Levels_of_Training_Ev/mo--DAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Mashur, S., Giyanto, B., & Sutrisno, E. (2023). Competence-based recruitment of non civil servant state employees for the internal security division, secretariat general of the house of representatives of the republic of indonesia. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 21(01), 86-97. <https://doi.org/10.30996/dia.v21i01.7605>
- Noe, R. A. (2010). *Employee training and development* (Gordon Brent, Ed.; 5th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Nugraha, F. (2020). *Pendidikan dan pelatihan: Konsep dan implementasi dalam pengembangan sumber daya manusia*. LITBANGDIKLAT Press. https://simlitbangdiklat.kemenag.go.id/simlitbang/assets_front/pdf/1607751597Perbaikan_Konsep_dan_Implementasi.pdf
- Pradesa, H.A., Agustina, I., & Wijayati, I., Y.

- (2023). Pelaksanaan Review Kerangka Kerja Manajemen Risiko Pada Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. *Aksiologiya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7 (3), 330 – 343.
- Pradesa, H.A., Tanjung, H., Agustina, I., Salleh, N.S.N.M.(2023). Increasing Proactive Work Behavior Among Teachers in Islamic Senior High School: The Role of Ethical Work Climate and Perceived Organizational Support. *International Journal of Islamic Educational Psychology*, Vol. 4, No.2, pp. 244 – 260. <https://doi.org/10.18196/ijiep.v4i2.19911>
- Pradesa, H. A., Dawud, J., & Affandi, M. N. (2019). Mediating Role of Affective Commitment in The Effect of Ethical Work Climate on Felt Obligation Among Public Officers. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 133–146. <https://doi.org/10.31106/jema.v16i2.2707>
- Pradesa, H.A., Tanjung, H. (2021). The Effect of Principal’s Spiritual Leadership Dimension on Teacher Affective Commitment. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5 (3), 69 – 81. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i3.2678>
- Sofiani, N.F., Supriatna, M.D. (2023). Improvement Strategy to Increase Village Administrator Quality of Work. *Fourth International Conference on Administrative Science (ICAS 2022)*, pp. 137 – 143.
- Sofiani, N.F., Supriatna, M.D. (2023). Village Administrators’ Quality of Work: Evaluation and Improvement. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol. 7, No.1, pp. 1 – 10.
- Syawali, A.Z.S., Harahap, A.S., Pradesa, H.A., Andikaputra, F.A.T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 624 – 633. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Sabila, S.S., Pradesa, H.A., Zulvia, P., Purba, C.O. (2023). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) Pada E-Service Quality Pembelian Tiket Kereta Lokal Melalui KAI Access. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 194-200.
- Sofiani, N., & Riani, A. (2021). Rancangan Sistem Pengendalian Manajemen Menggunakan Metode Six Sigma di Digital Innovation Lounge (dilo) Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(2), 16-25. <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i2.836>
- Taufik, N.I., Wijayanti, R. (2021). Penerapan E-Office di Lingkungan Politeknik STIA LAN Bandung. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8 (6), 424-428. <http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3754>
- Taufik, N.I., Sulistianti, I., Pradesa, H.A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola perusahaan. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5 (2), 857-867. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128–141. <https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>