

**PELATIHAN *TRAINING OF TRAINERS (TOT) SERVICE EXCELLENCE* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION*: STUDI *LITERATURE REVIEW***

Putri Wulandari^{1*}, Siti Aisyah², Yuliana Putri³, Sandora Afita⁴, Siti Faedattusyadah⁵,
Wustari L Mangundjaya⁶,

^{1, 2, 3}Prodi Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

202210515007@mhs.ubharajaya.ac.id, 202210515037@mhs.ubharajaya.ac.id,
202210515165@mhs.ubharajaya.ac.id, 202210515160@mhs.ubharajaya.ac.id,
202210515161@mhs.ubharajaya.ac.id, wustari.larasati@dsn.ubharajaya.ac.id

*wustari.larasati@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract

Increasingly tight business competition requires companies to improve the quality of human resources, especially in terms of service excellence to customers,. However, bot everu body own this skills. One of the effective strategy is through the Service Excellence that was given by Training of Trainer (ToT) program. This literature review study aims to understand the effectiveness of ToT training in preparing internal trainers which will be enable to act as employee with excellent services to other employees. The results of the review show that ToT Service Excellence enableto improve the competence of trainers not only in terms of delivering the material, but also has a significant impact on improving service quality, customer satisfaction and loyalty. Experiential learning methods, such as simulation and role play, proved to be effective in building communication skills, empathy and employee professionalism. Meanwhile, the success of ToT is greatly influenced by the quality of trainers, training methods used and organizational support. Thus, ToT Service Excellence training becomes a sustainable strategy that strengthens the culture of service excellence and corporate competitiveness.

Keyword: *Training of Trainer, Service Excellence, Customer Satisfaction*

Abstrak

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal pelayanan kepada pelanggan. Salah satu strategi yang efektif adalah melalui program Training of Trainer (ToT) dengan topik Service Excellence. Studi literatur ini bertujuan untuk memahami peran dan efektivitas pelatihan ToT dalam menyiapkan pelatih internal yang mampu membagikan pengetahuan, keterampilan dan sikap pelayanan prima kepada karyawan lain. Hasil telaah menunjukkan bahwa ToT mengenai Service Excellence tidak hanya meningkatkan kompetensi pelatih dalam menyampaikan materi, tetapi juga berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode experiential learning, seperti simulasi dan role play,

Article History

Received: Juli 2025
Reviewed: Juli 2025
Published: Juli 2025

Plagiarism Checker No 77
DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Liberosis



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

terbukti efektif dalam membangun keterampilan komunikasi, empati serta profesionalisme karyawan. Dalam hal ini, keberhasilan ToT sdipengaruhi oleh kualitas pelatih, metode pelatihan yang digunakan serta dukungan organisasi. Dengan demikian, pelatihan ToT Service Excellence menjadi strategi berkelanjutan yang memperkuat budaya pelayanan prima dan daya saing perusahaan.

Kata kunci: *Pelatihan Training of Trainer (ToT), Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan*

1. Pendahuluan

Dalam menghadapi persaingan global yang semakin kompetitif di era saat ini, perusahaan dituntut memiliki kemampuan untuk menyikapi perubahan yang terjadi, khususnya terhadap pesaing lainnya. Salah satu sumber kekuatan utama yang menentukan keberlangsungan dan keunggulan suatu perusahaan adalah kualitas sumber daya manusia, khususnya karyawan. Namun, masih banyak perusahaan yang kurang memberikan perhatian serius terhadap pengelolaan karyawan, sehingga mengalami kesulitan dalam memperoleh, mempertahankan, serta mengembangkan tenaga kerja yang kompeten. Hal ini menjadi tantangan besar, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan produk dan jasa (Fina & Rahman, 2024). Pada sektor jasa, karyawan memiliki peran strategis karena berinteraksi langsung dengan pelanggan. Kinerja pelayanan karyawan menjadi tolak ukur utama, karena berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan atau pengalaman yang buruk. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi karyawannya dari segi pengetahuan, keterampilan, dan sikap pelayanan merupakan hal yang penting (Hani, 2020). Karena setiap pekerjaan memerlukan seperangkat persyaratan tertentu, baik yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Mangundjaya, 2023), maka salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk mewujudkan karyawan yang profesional adalah melalui pelatihan, khususnya program *Training of Trainer (ToT) Service Excellence* atau Pelayanan Prima.

Program *Training of Trainer (ToT)* dirancang untuk melatih sekelompok kecil karyawan agar memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mumpuni dalam memberikan pelayanan prima. Selanjutnya, karyawan tersebut diharapkan dapat berperan sebagai pelatih internal yang mampu mentransfer kompetensi tersebut kepada rekan kerja lainnya. Dengan cara ini, proses peningkatan kemampuan dalam perusahaan dapat berlangsung secara berkelanjutan dan mandiri tanpa ketergantungan terus-menerus pada pelatih eksternal (Mormina & Pinder, 2018). *Training*/pelatihan juga salah satu strategi dalam mengembangkan perusahaan yang bertujuan membekali karyawan, baik yang lama atau yang baru, dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik (Mangundjaya, 2019). Program ini menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat budaya pelayanan prima yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Rivai et al. (2019) dalam penelitiannya menunjukkan pengadaan pelatihan pelayanan prima meningkatkan pengetahuan peserta yang terdiri dari dokter, perawat, apoteker, dan petugas administrasi di RSUD Labuang Baji Makassar tentang konsep kualitas layanan rumah sakit, kepuasan dan kesetiaan pelanggan, sikap dan penampilan pelayanan prima, komunikasi verbal dan nonverbal dalam layanan kesehatan, pengembangan kecerdasan emosi melayani pelanggan, menangani keluhan pelanggan, dan cara mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dikemukakan oleh Gusmelia et al., (2022)

menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* terbukti efektif bagi karyawan RSIA Mutiara Bunda Padang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelatihan ini memfokuskan metode *role play* agar karyawan bisa menjalankan peran dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan diri dan keterampilan karyawan tersebut. Suatu pelatihan dikatakan berhasil tidak hanya berfokus pada teknis tetapi adanya faktor pendukung seperti kesiapan organisasi, waktu, dan sumber daya manusia. Sehingga, pelatihan yang dilakukan dapat menjadi upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan baik dari segi motivasi, keterampilan dan kepercayaan diri (Mormina & Pinder, 2018).

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana program *Training of Trainer (ToT)* dapat membantu menyiapkan pelatih internal yang mampu mengajarkan pelayanan prima (*service excellence*) kepada karyawan lainnya. Pelatihan ini penting dilakukan karena tidak semua karyawan yang sudah berpengalaman bisa langsung menjadi pelatih yang baik tanpa pembekalan terlebih dahulu. Melalui pelatihan *ToT*, calon pelatih tidak hanya belajar tentang isi materi, tetapi juga cara menyampaikannya agar mudah dipahami dan diterapkan oleh peserta. Topik pelayanan prima dipilih karena pelayanan yang baik sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan, terutama di perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

2. Tinjauan Pustaka

Brion & Cordeiro (2018) menjelaskan *Training of Trainers (ToT)* adalah sebuah model pelatihan di mana sekelompok individu terpilih dilatih tidak hanya mengenai materi teknis, tetapi juga keterampilan fasilitasi dan mengajar. Mangundjaya (2021a) mendefinisikan *Training of Trainers (ToT)* adalah program pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjadi pelatih yang kompeten dan terampil dalam menyampaikan materi pelatihan kepada orang lain. Pelatihan *ToT* mencakup sejumlah topik dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi pelatih yang kompeten dan terampil. Berdasarkan pemaparan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Training of Trainers* adalah program pelatihan yang dirancang untuk membekali sekelompok individu dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjadi pelatih yang efektif.

Wulandari & Lina (2025) mendefinisikan bahwa pelayanan prima ialah pelayanan yang diberikan secara baik untuk memuaskan pelanggan dalam menyiapkan, memenuhi kebutuhan agar pelanggan bisa mendapat pengalaman dari apa yang diinginkan. Budiantara & Rinayanthi (2024) mendefinisikan pelayanan prima sebagai suatu hal yang berfokus terkait pemenuhan serta melampaui harapan pelanggan yang bisa dilihat dari sikap ramah, perhatian, ketepatan waktu serta kualitas layanan yang tidak berubah - ubah. Pelayanan prima sebagai suatu tindakan untuk melayani pelanggan dengan cara yang terbaik dengan sesuai standar konsep pelayanan sehingga akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan (Sabrila & Murwaningsih, 2025). Dari penjelasan pengertian mengenai pelayanan prima maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima sebagai suatu tindakan untuk melayani pelanggan dengan cara yang efektif dan terbaik untuk membantu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa dihargai serta muncul pengalaman yang baik. Hal ini bisa membuat pelanggan merasa puas dan keinginan untuk datang kembali.

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan *literature review* atau studi literatur. Menurut Sarwono (2006) menjelaskan bahwa studi literatur melibatkan kajian data dari berbagai sumber literatur dan temuan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik, yang bertujuan menyediakan landasan teori bagi permasalahan yang akan diteliti. Secara umum, menurut Nihayati (2021) *literature review* disusun melalui proses mengkaji, merangkum, serta menyajikan gagasan penulis dikembangkan melalui kajian terhadap beberapa literatur yang relevan dengan permasalahan dan topik yang sedang dibahas. Menurut Tuginem (2023), *literature review* sangat membantu dalam menentukan konsep dan tujuan untuk memberikan gambaran tentang topik yang dikaji.

Data penelitian diperoleh melalui tinjauan literature dari buku atau e-book serta penelitian empiris pada berbagai jurnal penelitian yang berfokus pada *Training of Trainer (ToT) Service Excellence* dalam Upaya Meningkatkan *Customer Satisfaction*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan basis data ilmiah (*scientific database*) seperti Lens.Org dan Google Scholar. Penelitian ini menggunakan model analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang menyatakan bahwa analisis data mencakup reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan (Annisa & Meilani, 2023). Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dan ditelaah secara mendalam, kritis, dan sistematis, lalu disusun dalam bentuk naratif.

4. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini yang merujuk pada sejumlah penelitian terdahulu untuk menjelaskan terkait pelatihan *Training of Trainer (ToT) service excellence* dalam upaya meningkatkan *customer satisfaction*.

1. Pengertian dan Tujuan *Training of Trainer (ToT)* dalam Konteks *Service Excellence*

Pelatihan adalah serangkaian tindakan yang dilaksanakan secara sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada karyawan yang dilakukan oleh profesional kepelatihan dalam satu waktu dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu hingga meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu perusahaan atau organisasi (Hamalik, 2007). Dalam pengembangan sumber daya manusia, program pelatihan yang baik tidak hanya berfokus pada peningkatan keahlian teknis, tetapi juga bermanfaat untuk mengurangi risiko kecelakaan kerja akibat kelalaian, meningkatkan produktivitas kerja, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan profit perusahaan secara keseluruhan (Sastrohadiwiryono, 2003). Program pelatihan biasanya didasarkan pada pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Salah satu pendekatan strategis dalam pelatihan adalah *Training of Trainer (TOT)*, yaitu program yang dirancang untuk mempersiapkan individu agar mampu menjadi pelatih yang efektif. ToT menekankan pada kemampuan individu agar dapat mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada peserta pelatihan lainnya (Mangundjaya, 2021b). Dengan demikian, tujuan utama dari ToT adalah membentuk individu yang tidak hanya menguasai materi, tetapi juga memiliki kemampuan untuk menyampaikan materi pelatihan secara efektif, konsisten, dan berdampak terhadap perilaku kerja peserta pelatihan.

Dalam konteks *service excellence*, ToT memainkan peran strategis untuk memastikan bahwa standar layanan disampaikan secara optimal melalui pelatih yang kompeten. Penelitian yang dilakukan oleh Priyanto (2025) menyatakan bahwa ToT dirancang untuk memfasilitasi para *trainer* dengan kemampuan seperti komunikasi persuasif, empati, dan pengelolaan keluhan. Kompetensi-kompetensi ini sejalan dengan model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988) yaitu dimensi *assurance*, *empathy*, dan

responsiveness. Sehingga, pelatih dapat memfasilitasi karyawan secara efektif untuk memberikan pengalaman pelanggan yang unggul secara konsisten. Karena pelayanan yang prima terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan dan organisasi (Alhanani & Santoso, 2023; Muin et al., 2023; Nurdiani & Alie, 2022; Hardini & Digdowiseiso, 2023; Saputra & Martilova, 2024).

2. Teori dan Konsep *Service Excellence*

Service excellence merujuk pada upaya memberikan layanan melebihi harapan pelanggan melalui standar tinggi dalam kualitas pelayanan, sikap profesional karyawan, serta ketepatan waktu pelayanan. Konsep ini berfokus pada pemenuhan dan bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dengan mengintegrasikan unsur keramahan, kecepatan, akurasi, dan kepedulian dalam interaksi layanan (Asiah et al., 2023).

Penerapan *service excellence* terbukti berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang. Studi pada sektor perbankan dan perhotelan menunjukkan bahwa pelanggan yang merasakan layanan unggul cenderung lebih puas dan memiliki intensi yang tinggi untuk menggunakan kembali layanan tersebut (Purba et al., 2024). Interaksi yang positif, cepat tanggap terhadap keluhan, serta kejelasan informasi menjadi faktor kunci yang membangun *customer satisfaction* dan *customer loyalty* (Simarmata & Asshofi, 2023).

3. Dampak *Training of Trainer (ToT)* terhadap Kualitas Layanan

Pelatihan ToT yang memasukkan metode *experiential learning*, seperti simulasi, *role-playing*, dan studi kasus nyata, telah terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan interpersonal karyawan. Misalnya, penelitian kasus di Waroeng Gaul Padang menemukan bahwa pelatihan *service excellence* mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, keramahan, dan profesionalisme dalam melayani pelanggan, termasuk kecepatan respons dan ketepatan penyajian makanan (Rahmi et al., 2025).

Dalam sektor publik seperti perbankan yang mengharuskan karyawan berhadapan langsung dengan pelanggan, ToT membantu karyawan mengelola pelanggan yang mengalami keluhan. Studi lain yang dilakukan oleh Dwi Hurriyati & Nadila (2024) di PT Prima Karya Sarana Sejahtera menggunakan pemahaman tentang penampilan profesional (*grooming*), komunikasi verbal dan non-verbal, teknik menghadapi keluhan nasabah, serta pemahaman *service mindset*, diikuti dengan diskusi pengalaman pribadi hingga simulasi pelayanan. Penelitian melaporkan bahwa adanya peningkatan pada pengetahuan terkait pelayanan prima, sikap profesional, kemampuan empatik, keterampilan mendengarkan, dan penggunaan bahasa tubuh dalam melayani pelanggan dilihat dari penilaian pasca-pelatihan melalui observasi dan laporan *Service Quality Improvement (SQI)*. Hal ini menunjukkan karyawan jadi lebih siap bertemu dengan pelanggan sulit, melakukan pemulihan layanan (*service recovery*), dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Selain itu, studi di SMK menunjukkan bahwa metode "*Active Learning Class*" melalui ToT meningkatkan kemampuan siswa menerapkan *service excellence* secara nyata (Dewani & Khotimah, 2024). Studi melaporkan bahwa siswa mampu menunjukkan peningkatan dalam pemahaman dan keterampilan memberikan layanan yang prima.

4. Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan *Training of Trainer (ToT)*

Pelatihan merupakan sarana strategis untuk meningkatkan daya saing organisasi, terutama dalam menghadapi dinamika persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, pelatihan menjadi kebutuhan mendasar sekaligus tantangan bagi organisasi untuk bertahan dan unggul dalam kondisi kompetitif yang terus berubah (D Talli, 2022). Pada kenyataannya, penempatan individu pada suatu posisi kerja belum menjamin keberhasilan dalam menjalankan tugasnya. Sering kali individu belum memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga diperlukan

pelatihan sebagai upaya untuk menyelaraskan tuntutan pekerjaan dengan kompetensi yang dimiliki. Pelatihan menjadi krusial karena individu memerlukan pembaruan pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar dapat bekerja secara lebih efektif dan adaptif (D Talli, 2022).

Setiap peserta yang mengikuti pelatihan membawa motivasi yang beragam, sehingga hasil pelatihan pun dapat bervariasi. Keberhasilan suatu program pelatihan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelatih dan metode pelatihan yang digunakan (As'ad, 2013). Harapan peserta untuk memperbaiki kinerja di masa mendatang juga menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas pelatihan. Pelatih atau *trainer* berperan penting dalam menyampaikan materi pelatihan melalui metode yang sesuai, agar individu mampu memperoleh pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), serta sikap (*attitude*) yang diharapkan oleh suatu perusahaan dan organisasi tertentu. Selain kualitas pelatih, metode pelatihan yang diterapkan harus disesuaikan dengan karakteristik peserta dan tujuan pelatihan. Metode pelatihan memiliki pengaruh yang kuat dalam mencapai efektivitas pelatihan (Chukwu, 2016; Siregar, 2018).

5. Pengaruh *Training of Trainer* (ToT) terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelatihan ToT (*Training of Trainers*) merupakan salah satu strategi peningkatan kualitas SDM yang terbukti berkontribusi langsung terhadap pelayanan yang lebih berkualitas dan responsif. Dalam konteks layanan pelanggan, *Training of Trainers* memungkinkan karyawan untuk memahami standar pelayanan, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta menangani komplain secara lebih profesional (Priyanto, 2025). Studi menunjukkan bahwa *Training of Trainers* berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Misalnya pelatihan *service excellence* berbasis *Training of Trainers* di sektor perbankan dan ritel meningkatkan kemampuan staf dalam berinteraksi secara ramah, cepat, dan solutif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Annisa et al., 2024). Di sektor *hospitality*, *Training of Trainers* juga meningkatkan konsistensi layanan sehingga tamu merasa dihargai dan lebih mungkin kembali menggunakan jasa yang sama (Simarmata & Asshofi, 2023).

5. Simpulan

Berdasarkan hasil telaah literatur dan analisis berbagai penelitian, program *Training of Trainer* (ToT) *Service Excellence* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. ToT mempersiapkan pelatih internal yang tidak hanya menguasai materi pelayanan prima, tetapi juga mampu membagikan pengetahuan, keterampilan dan sikap pelayanan kepada karyawan lain secara efektif.

Penerapan *Training of Trainer* dengan menggunakan metode *experiential learning* seperti simulasi dan *role play* meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, profesionalisme serta keterampilan menangani keluhan pelanggan. Keberhasilan pelatihan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelatih, metode pelatihan yang tepat dan kesiapan organisasi. Dengan demikian, *Training of Trainer Service Excellence* menjadi strategi berkelanjutan yang memperkuat budaya pelayanan prima di perusahaan, meningkatkan kinerja karyawan serta berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Daftar Referensi

Alhanani, G., & Santoso, B. (2023). Dampak Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 6(3), 397-403. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i3.55025>

- Anisa, N. P., Sumardi, R. A., Dewi, N. K., & Saleh, M. Z. (2024). Enhancing Service Quality Through Employee Training and Development: A Literature Review. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4), 19-31. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i4.2549>
- Annisa, S. I., & Meilani, E. (2023). Analisis Faktor Penyebab Kesulitan Siswa Dalam Pembelajaran Tematik Dengan Menggunakan Metode Miles Dan Huberman Di Kelas IV Sd Negeri 060800 Medan Area. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 6469-6477.
- As'ad, M. (2013). Psikologi industri. Liberty.
- Asiah, N., Wulandari Azzahra, W., & Adi Jaya, U. (2023). Achieving Customer Satisfaction Through Service and Product Excellence (Vol. 25, Issue 1).
- Chukwu, G. M. (2016). Trainer attributes as drivers of training effectiveness. *Industrial and Commercial Training*, 48(7), 367-373. <https://doi.org/10.1108/ICT-02-2016-0013>
- D Talli, A. S. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (menciptakan sdm berkualitas). Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Dewani, S. L., & Khotimah, A. N. (2024). Developing service excellence skills through the guest teacher training program at vocational high school. *Jurnal Pendidikan Non Formal*, 1(3), 12. <https://doi.org/10.47134/jpn.v1i3.303>
- Dwi Hurriyati, & Nadila. (2024). Peningkatan Pelayanan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Service Excellent Di PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang. *TEKIBA : Jurnal Teknologi Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 95-100. <https://doi.org/10.36526/tekiba.v3i2.3403>
- Fina, & Rahman, D. (2024). Efektivitas pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia pada lembaga pendidikan. *NAZZAMA Journal of Management Education*, 3(2), 210-224.
- Gusmelia, I., Srimayarti, B. N., Wijayanto, T., Leonard, D., Harefa, W. L., Sari, W., & Ningsi, F. F. (2022). *Jurnal Abdidias*, 3(3), 607-611.
- Hamalik, O. (2007). Manajemen pelatihan ketenagakerjaan: pendekatan terpadu. PT Bumi Aksara.
- Hani, A. (2020). Pengaruh Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Peserta Pelatihan Pelayanan Prima bagi Frontliner PPKMP CIAWAI. *Jurnal AgriWidya*, 1(1), 1-10.
- Hardini, R., & Digdowiseiso, K. (2023). The Impact of Service Excellence on Customer Satisfaction in Tax Service Offices: A Systematic Literature Review. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(2), 776-784. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v6i2.765>
- Mangundjaya, W. L. (2019). Seminar, Workshop, dan Pelatihan sebagai Intervensi Pengembangan Kompetensi SDM. *Graha Ilmu*.
- Mangundjaya, W. L. (2021). Menjadi Trainer dan Fasilitator Pelatihan. Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Mangundjaya, W. L. (2023). Pelatihan sebagai Sarana Pengembangan Kompetensi Pengasuh di Panti Sosial Asuhan Anak di Jakarta Timur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(5), 179-188. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i5.86>
- Mormina, M., & Pinder, S. (2018a). A Conceptual Framework for Training of Trainers (ToT) Interventions in Global Health. *Journal Globalization and Health*, 3, 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12992-018-0420-3>
- Mormina, M., & Pinder, S. (2018b). A conceptual framework for training of trainers (ToT) interventions in global health. *Globalization and Health*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0420-3>
- Muin, M. F., Sari, M. I., & Dewi S, I. P. (2023). The Effect Of Teller Service Excellence On Customer Satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Bondowoso Branch Office. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(10), 4584-4593. <https://doi.org/10.56799/jim.v2i10.2189>

- Nihayati, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Tinjauan Literature Review). *Pustakaloka*, 13(1), 40-58. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v13i1.2660>
- Budiantara, I. K., & Rinayanthi, N. M. (2024). Standar Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Excellent Service Standards to Customer Satisfaction. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 724-731.
- Sabrila, E. A., & Murwaningsih, T. (2025). Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 41-50.
- Wulandari, S. T., & Lina, H. N. (2025). Pengaruh Pelayanan Prima oleh Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan Trans Icon Mall Surabaya. *The Commercium*, 9(2), 36-47.
- Budiantara, I. K., & Rinayanthi, N. M. (2024). Standar Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Excellent Service Standards to Customer Satisfaction. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 724-731.
- Sabrila, E. A., & Murwaningsih, T. (2025). Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 41-50.
- Wulandari, S. T., & Lina, H. N. (2025). Pengaruh Pelayanan Prima oleh Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan Trans Icon Mall Surabaya. *The Commercium*, 9(2), 36-47.
- Nurdiani, T. W., & Alie, R. M. M. (2022). Build a Service Excellence Culture of Pleasure to Customers. *Joong-Ki: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 424-429. <https://doi.org/10.56799/joongki.v1i3.833>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Priyanto, R. (2025). Pelatihan Service Excellence Bagi Karyawan BTM Perkasa Purbalingga Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Perwira Journal of Community Development*, 5(1), 13-17.
- Purba, S., Sipahutar, R., & Lg Tua Marisi, L. (2024). Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Delight Pada Pelanggan Dopamine Cafe Ringroad. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi
- Rahmi, P. L., Aulia, Z. P., Sari Selvi Novia Dewita, & Novrianto, A. (2025). Peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan service excellence pada waroeng gaul. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 1(4), 208-212. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jimp/article/view/637>
- Rivai, F., Passinringi, S. A., Noor, N. B., Arifah, N., & Mangilep, A. U. A. (2019). Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *JURNAL TEPAT: Applied Technology Journal for Community Engagement and Services*, 2(1), 37-42. https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v2i1.57
- Saputra, K. A., & Martilova, N. (2024). Analisis Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(8).
- Sarwono, J. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Graha Ilmu.
- Sastrohadiwiryo, S. (2003). Manajemen tenaga kerja indonesia: pendekatan administrasi dan operasional. PT Bumi Aksara.
- Simarmata, T. D. T., & Asshofi, I. U. A. (2023). Implementation Of Service Excellence In The First Experience Guest Become Guest Repeater At Hotel Chanti Semarang. *LITERACY: International Scientific Journals of Social, Education, Humanities*, 2(2), 20-33. <https://doi.org/10.56910/literacy.v2i2.810>
- Siregar, E. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (sdm). *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 11(2), 153. <https://doi.org/10.33541/jdp.v11i2.812>

Tuginem, H. N. (2023). Penelitian Strategi Pengembangan Koleksi di Perpustakaan pada Google Scholar: Sebuah Narrative Literature Review. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(1), 32-43. <https://doi.org/10.31849/pb.v10i1.11275>

Budiantara, I. K., & Rinayanthi, N. M. (2024). Standar Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Excellent Service Standards to Customer Satisfaction. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 724-731.

Sabrila, E. A., & Murwaningsih, T. (2025). Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 41-50.

Wulandari, S. T., & Lina, H. N. (2025). Pengaruh Pelayanan Prima oleh Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan Trans Icon Mall Surabaya. *The Commercium*, 9(2), 36-47.