

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. MINI TOP DI MEDAN JOHOR

Bella Khairani, Suliawati, Tri Hernawati

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara
bellakhairani0@gmail.com; suliawati93@yahoo.co.id; trihernawati@ymail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Mini Top Medan Johor. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel terikat (kepuasan pelanggan) dan variabel bebas (kualitas pelayanan dan kinerja karyawan). Metode pengambilan data dilakukan dengan kuisioner tertutup yang dibagikan kepada pelanggan dilakukan secara langsung. Sampel yang digunakan dalam penelitiannya itu sebanyak 44 pelanggan. Teknik analisa yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 21 for windows. Menggunakan uji koefisien korelasi dengan taraf signifikasi 5%. Permasalahan pada penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan UD. Mini Top. Ada beberapa uji yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil uji t menunjukkan bahwa pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 diterima H_a ditolak dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $(4,053 > 2,01)$ dan variabel X2 (Kinerja Karyawan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 ditolak H_a diterima dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(0,411 < 2,01)$, selanjutnya uji F menunjukkan bahwa pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kinerja Karyawan) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $(151,450 > 3,22)$ yang artinya variabel X1 dan X2 mempunyai signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebesar (88,1%) terhadap kepuasan pelanggan.

Kata-Kata Kunci : Pelayanan, Kinerja, Karyawan, Pelanggan, Regresi Linier Berganda

I. Pendahuluan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian yang menyangkut kinerja produk relatif bagus atau tidak. Masalah kepuasan merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang dirasakan orang lain. Karena itu kepuasan sangat sulit diukur secara kuantitatif. Menurut Philip Kotler (2009), “Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui”. Menurut Day (dalam Tse dan Wilton, 1998) seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002 : 146-147) menyatakan bahwa, “Kepuasan atau ketidaksesuaian/dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Sedangkan menurut Engel (1990) dalam buku Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan Evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler 2000:36). Pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Donald, 1984:22). Menurut Moenir (2002:16) definisi dari pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa secara bersamaan (*inseparability*) (Parasuraman et, Al., Supriyatmini, 2005:16). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

II. Metodologi

Penelitian ini dilakukan di UD. Mini Top yang terletak di Jl. Berlian Sari No 77, Kec. Medan Johor,

Kota Medan, Sumatera Utara. Dan waktu penelitian ini dilakukan mulai Maret 2022 hingga selesai. Pengumpulan Data

1. Data Primer

- Observasi, Mengadakan pengamatan dan pengumpulan data secara langsung diperusahaan yang dijadikan tempat penelitian.
- Kuesioner, Melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden dan terkait dengan pelayanan yang diterima.

Kuisisioner ini bertujuan untuk mendapatkan data yang bersifat kuantitatif dan relevan dengan penelitian. Kuisisioner tersebut terdiri dari :

- Berisi pertanyaan-pertanyaan pribadi untuk mengetahui karakteristik responden
- Berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan. Kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner dengan pertanyaan tertutup. Untuk sampel yang dibutuhkan dapat dihitung dengan rumus slovin sebagai berikut (Siregar,2010) :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 50 / (1 + (50 \times 0.05^2))$$

$$n = 44,44 = 44 \text{ responden}$$

Keterangan :

- n = Sampel
N = Populasi
e = error (5% = 0,05)

III. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Jumlah Pelanggan

PelangganTetap	Pelanggan Tidak Tetap
50	6

Dilihat pada Tabel 1, data pelanggan tetap dan tidak tetap di UD. Mini Top sebanyak 50 pelanggan tetap dan 6 pelanggan tidak tetap. Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah populasi pelanggan tetap yaitu sebanyak 50 pelanggan. Namun populasi 50 menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel sebanyak 44 responden.

3.2 Identifikasi pengaruh X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kinerja Karyawan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).

a. Usia

Deskripsi pelanggan berdasarkan jenis usia pada tabel dibawah ini

Tabel 2. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	22-32 Tahun	16	32%
2	33-42 Tahun	22	44%
3	43-52 Tahun	12	24%
	Total	50	100%

b. Pendidikan Terakhir

Deskripsi pelanggan berdasarkan Pendidikan terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	persentase
1	SD	7	14%
2	SMP	13	26%
3	SMA	24	48%
4	S1	6	12%
	Total	50	100%

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

PERNYATAAN	R _{HTUNG}	R _{TABEL}	STATUS
X1.1	0,816	0,297	Valid
X1.2	0,938	0,297	Valid
X1.3	0,835	0,297	Valid
X1.4	0,909	0,297	Valid
X1.5	0,869	0,297	Valid
X1.6	0,942	0,297	Valid
X2.1	0,930	0,297	Valid
X2.2	0,790	0,297	Valid
X2.3	0,856	0,297	Valid
X2.4	0,966	0,297	Valid
X2.5	0,912	0,297	Valid
X2.6	0,883	0,297	Valid
X2.7	0,724	0,297	Valid
Y1.1	0,842	0,297	Valid
Y1.2	0,966	0,297	Valid
Y1.3	0,896	0,297	Valid
Y1.4	0,517	0,297	Valid
Y1.5	0,858	0,297	Valid
Y1.6	0,774	0,297	Valid

Berdasarkan dari Tabel 4, dapat dilihat bahwa semua item pada kuisisioner dinyatakan valid atau sah.

c. Uji Realibilitas

Uji realibilitas yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Teknik analisis *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan *Cronbach Alpha* > 0,60.

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,931	6

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas Kinerja Karyawan Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,937	7

Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,879	6

Berdasarkan data *output* SPSS pada Tabel 5, 6 dan Tabel 7 menunjukkan bahwa variable Kualitas Pelayanan memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,931, Kinerja Karyawan memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,937 dan Kepuasan Pelanggan memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,879. Nilai ini lebih besar dari r_{tabel} atau 0,60 hal ini berarti seluruh pernyataan untuk variable Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan adalah reliabel dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan kuisioner menunjukkan kehandalan mengukur variable dalam model penelitian ini.

Tabel 7 menunjukkan bahwa variable Kualitas Pelayanan memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,931, Kinerja Karyawan memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,937 dan Kepuasan Pelanggan memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,879. Nilai ini lebih besar dari r_{tabel} atau 0,60 hal ini berarti seluruh pernyataan untuk variable Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan adalah reliabel dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan kuisioner menunjukkan kehandalan mengukur variable dalam model penelitian ini.

d. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan uji multikolinearitas, heterokedastisitas dan normalitas.

e. Uji Multikolinearitas

Tabel 8. Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
Kualitas pelayanan	0,065	15,291
Kinerja karyawan	0,065	15,291

Menurut Imam Ghazali (2011: 107-108) tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai Tolerance > 0,100 dan nilai VIF < 10,00

Berdasarkan dari Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini 15,291 > 10,000 sedangkan nilai toleransi semua

variabel 0,065 < 0,10 yang berarti terjadi multikolinieritas.

f. Uji Heterokedastisitas

Tabel 9. Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Sig.
Kualitas pelayanan	0,939
Kinerja karyawan	0,153

Berdasarkan dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai signifikan variable Kualitas Pelayanan sebesar 0,939 > 0,05. Sementara nilai Kinerja Karyawan sebesar 0,153 > 0,05 dengan begitu data tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

g. Uji Normalitas

Tabel 10. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	Normal Parameters ^{a,b}	
	Std. Deviation		
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	Most Extreme Differences	
Kolmogorov-Smirnov Z			1.261
Asymp. Sig. (2-tailed)			.083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Menurut Imam Ghazali (2011 : 161) model regresi dikatakan berdistribusi normal apabila nilai sig > 0,05. Analisa Berdasarkan Tabel 10 pengolahan data menggunakan uji normalitas dengan rumus *Kolmogorov- Smirnov Test* diperoleh nilai Sig sebesar 0,083 > 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

3.3 Regresi Linier Berganda

Adapun persamaan atau model regresi linier berganda yang dihasilkan adalah:

Tabel 11. Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	Beta	Sig.
Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	0,572	0,855	0,000
	Kinerja Karyawan	0,052	0,087	0,684
Constant		10.131		
R		0,938		
R Square		0,881		

Dapat dilihat dari Tabel 11, Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10.131 + 0,572 X_1 + 0,052X_2$$

Di mana persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut sebesar 10.131 yang artinya jika $X_1, X_2 = 0$

- Koefisien regresi X_1 sebesar 0,572 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 unit X_1 akan menambah nilai Y sebesar 0,572.
- Koefisien regresi X_2 sebesar 0,052 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 unit X_2 maka akan menambah nilai Y sebesar 0,000.

Berdasarkan nilai Sig. pada Tabel 11 *Coefficients* pada variabel X_1 diperoleh Sig. sebesar 0,000 dan nilai tersebut $< 0,05$, Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel Y . Pada variabel Kinerja Karyawan (X_2) diperoleh nilai Sig. Sebesar 0,684 nilai tersebut $> 0,05$ sehingga Kinerja Karyawan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Y .

3.4 Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R Square) yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,881 atau 88,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 88,1% Variabel X mempengaruhi variabel Y secara simultan, sedangkan 11,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Uji t

- Jika nilai Sig $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel x terhadap y .
- Jika nilai Sig $> 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap y . Dengan menggunakan sampel sebanyak 44 orang pelanggan dengan rumus $df = n - 2$ atau $df = 44 - 2 = 42$ maka, diperoleh t_{tabel} yaitu 2,01.

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Secara Parsial Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Standard Error	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	10.131	1.016	9.973	.000
1 Kualitas pelayanan	.572	.141	.855	.405
1 Kinerja karyawan	.052	.126	.087	.411

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari Tabel 12 menunjukkan bahwa :

- Variabel Kualitas Pelayanan $t_{hitung}(4,053) > t_{tabel}(2,01)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan kata lain H_1 diterima.

- Variabel Kinerja Karyawan $t_{hitung}(0,411) < t_{tabel}(2,01)$ dan nilai signifikan $0,684 > 0,05$. Hal ini berarti Kinerja Karyawan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan kata lain H_2 ditolak.

c. Uji F

- Jika nilai Sig $< 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel x terhadap y .
- Jika nilai Sig $> 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap y .

Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	175.415	2	87.708	151.450	.000 ^a
Residual	23.744	41	.579		
Total	199.159	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

Dari Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai sig $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung}(151,450) > F_{tabel}(3,22)$ maka variabel X_1 dan X_2 (Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Kesimpulan Pengambilan Keputusan:

- H_1 : Diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial.
- H_2 : Ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial.
- H_3 : Diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan.

IV. Kesimpulan

- Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 80% yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja karyawan secara parsial memiliki nilai determinasi 0,081 atau 8,1% nilai tersebut sangat rendah, oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial.
- Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dimana nilai R^2 sebesar 0,881 atau 88% artinya 88,1% variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan.

Daftar Pustaka

- [1] Amelia, R., & Rodhiyah, R. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rs.Pelabuhan Jakarta)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 5(4), 163–172.
- [2] Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. 2021, *Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 5(1), 84–95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>
- [3] Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)*, Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- [4] Karyono, O., & Parman, M. 2016, *Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan*. J-Ensitem, 2(02). <https://doi.org/10.31949/j-ensitem.v2i02.305>
- [5] Millah, H., & Suryana, H. 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- [6] Niranjana Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, H. B. 2013, *No Title Стационарная медицинская помощь (основы организации)*. <https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- [7] Nugroho, A., & Magnadi, R. H. 2018, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce*. Diponegoro Journal of Management, 7(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [8] Pramularso, E. Y. 2020, *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. Jurnal Perspektif, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- [9] Wahyudi, E., & Wibowo, I. 2018, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 6(2).
- [10] Amelia, R., & Rodhiyah, R. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rs.Pelabuhan Jakarta)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 5(4), 163–172.
- [11] Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. 2021, *Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 5(1), 84–95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>
- [12] Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)*, Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- [13] Karyono, O., & Parman, M. 2016, *Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan*. J-Ensitem, 2(02). <https://doi.org/10.31949/j-ensitem.v2i02.305>
- [14] Millah, H., & Suryana, H. 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- [15] Niranjana Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, H. B. 2013, *No Title Стационарная медицинская помощь (основы организации)*. <https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- [16] Nugroho, A., & Magnadi, R. H. 2018, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce*. Diponegoro Journal of Management, 7(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [17] Pramularso, E. Y. 2020, *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. Jurnal Perspektif, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- [18] Virgiawansyah, E., Utomo, B. B., & Rosyid, R. 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. Jurnal Ekonomi Manajemen, 7(1), 48–59.
- [19] Wahyudi, E., & Wibowo, I., 2018, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 6(2).