

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KAB. PUNCAK JAYA)

Krestina Maniawasi

*Program Studi Magister Manajemen, Direktorat Pascasarjana, Universitas PGRI Kanjuruhan
Malang*

Andi Nu Graha

Rusno

*Program Studi Magister Manajemen, Direktorat Pascasarjana, Universitas PGRI Kanjuruhan
Malang*

rusno@unikama.ac.id

Abstrak

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan Teknik probability sampling yaitu sebanyak 104 pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan dan kinerja pegawai mampu meningkatkan kepuasan pengguna, kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, kinerja pegawai mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Saran untuk meningkatkan kepuasan pengguna perlu diperhatikan tentang kualitas produk dengan buku – buku tertata dengan rapi dalam rak buku.

Kata kunci – Kualitas Layanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pengguna

Abstract

Abstract This research aims to determine the effect of service quality and employee performance on user satisfaction. This research uses quantitative methods, using probability sampling techniques, namely 104 visitors to the Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya. The data analysis used is multiple linear regression. The research results show that service quality and employee performance can increase user satisfaction, service quality can increase user satisfaction, employee performance can increase user satisfaction. Suggestions to increase user satisfaction need to pay attention to product quality with books neatly arranged in bookshelves.

Keywords – Service Quality, Employee Performance, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan suatu keadaan yang mana seseorang atau sekelompok orang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Tingkat kesetaraan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima merupakan faktor kepuasan pengguna perpustakaan. perilaku dan

loyalitas di waktu yang akan datang akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diterima pengguna. Barometer perpustakaan yang baik dapat ditinjau dari keberhasilannya dalam menyediakan layanan yang bermutu kepada pengguna perpustakaan. Kualitas layanan dan persepsi pengguna terhadap perpustakaan dapat terpenuhi dari kepuasan pengguna perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh pengalaman, tingkat pengetahuan, serta tingkat kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Untuk mewujudkan kepuasan seseorang bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan terutama kepuasan terhadap pengguna perpustakaan karena banyak sekali di beberapa tempat masyarakat yang tidak tertarik dengan perpustakaan.

Dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan sangat memerlukan perhatian khusus karena pada hakikatnya pengguna perpustakaanlah yang menilai baik atau tidaknya kualitas layanan suatu perpustakaan. Hal ini juga yang menjadi alasan penulis untuk mengambil topik pembahasan tentang kualitas dan layanan dan kinerja pegawai pengaruhnya terhadap kepuasan penggunanya. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau layanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya dengan kualitas jasa atau layanan. Dengan adanya koleksi perpustakaan yang lengkap, layanan perpustakaan yang memadai dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh suatu perpustakaan, keamanannya yang terjaga serta kinerja pegawai yang baik maka perpustakaan tersebut dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengguna perpustakaan. Fasilitas yang dimiliki perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya yaitu meja, kursi, fotocopy, ac, wifi dan lain-lainnya. Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya merupakan perpustakaan pusat yang sampai saat ini memiliki koleksi 34.766 judul dengan 76.115 subjudul. Selain memiliki koleksi, perpustakaan juga memiliki berbagai layanan yang dapat dipergunakan oleh para anggota perpustakaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian staff perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya pada tahun 2020 hingga 2023 sebanyak 63.336 orang. Hal ini berkaitan dengan kualitas layanan dan kinerja pegawai yang diberikan oleh perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya. Untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas layanan dan kinerja pegawai yang diberikan oleh Perpustakaan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna, maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pengguna (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan, pengguna tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pengguna akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pengguna akan sangat puas atau sangat senang. Indikatornya meliputi kualitas layanan, kualitas produk, emosional dan kemudahan.

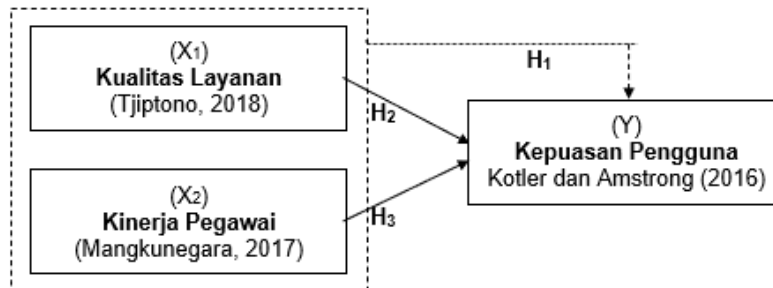
Kualitas Layanan (X1)

Menurut Tjiptono (2018) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikatornya meliputi bukti fisik, ekandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kinerja Pegawai (X2)

Menurut Mangkunegara (2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikatornya meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

Parsial : ———→

Simultan : - - - ->

Hubungan Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki perusahaan, kualitas layanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai baik kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kepuasan konsumen didapat jika produk mampu melebihi ekspektasi konsumen yang mana hal ini akan berdampak terhadap pemilik usaha karena ada kemungkinan konsumen yang telah memiliki pengalaman yang baik akan melakukan pembelian kembali dimasa depan dan dilakukan secara berulang, dan ada kemungkinan konsumen tersebut akan membagikan pengalamannya dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Hubungan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna tersebut telah dilakukan penelitian oleh Arifa, *et al* (2023), Suryani, *et al* (2023), Azmi, *et al* (2023), Setyawati (2023), Agus, *et al* (2022), Putu, *et al* (2022), Khairani, *et al* (2022), Hendra, *et al* (2022), Syahsudarmi (2022), Kartini, *et al* (2022), Paputungan, *et al* (2021), Sumual, *et al* (2021), Alexandro *et al* (2021), Prang, *et al* (2021), Wulandari, *et al* (2021), Ratnasari dan Widwi (2021), Hafiz dan Syamsir (2019), Nursiti dan Deno (2018) dan Hari dan Widya (2018) bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna.

Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki perusahaan, kualitas layanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen didapat jika produk mampu melebihi ekspektasi konsumen yang mana hal ini akan berdampak terhadap pemilik usaha karena ada kemungkinan konsumen yang telah memiliki pengalaman yang baik akan melakukan pembelian kembali dimasa depan dan dilakukan secara berulang, dan ada kemungkinan konsumen tersebut akan membagikan pengalamannya dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan

pengguna tersebut telah dilakukan penelitian oleh Suryani, *et al* (2023), Azmi, *et al* (2023), Setyawati (2023), Agus, *et al* (2022), Putu, *et al* (2022), Khairani, *et al* (2022), Syahsudarmi (2022), Kartini, *et al* (2022), Paputungan, *et al* (2021), Sumual, *et al* (2021), Hafiz dan Syamsir (2019), bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Hubungan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai baik kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kepuasan konsumen didapat jika produk mampu melebihi ekspektasi konsumen yang mana hal ini akan berdampak terhadap pemilik usaha karena ada kemungkinan konsumen yang telah memiliki pengalaman yang baik akan melakukan pembelian kembali dimasa depan dan dilakukan secara berulang, dan ada kemungkinan konsumen tersebut akan membagikan pengalamannya dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna tersebut telah dilakukan penelitian oleh Arifa, *et al* (2023), Suryani, *et al* (2023), Putu, *et al* (2022), Hendra, *et al* (2022), Alexandro *et al* (2021), Prang, *et al* (2021), Wulandari, *et al* (2021), Ratnasari dan Widwi (2021), Nursiti dan Deno (2018) dan Hari dan Widya (2018) bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna.

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan yang akan diteliti, yang mana permasalahan telah disebutkan di dalam rumusan masalah. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna
H₂ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna
H₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif, dengan menggunakan probability sampling yaitu sebanyak 104 pengguna Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Kepuasan pengguna di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas layanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y), hasil analisis terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig
	B	Std. Error			

(Constanta)	0,057	0,211		0,267	0,789
Kualitas Layanan (X1)	0,284	0,101	0,258	2,824	0,006
Kinerja Pegawai (X2)	0,677	0,094	0,657	7,190	0,000
R Square (R ²)	0,794	F = 194,834			
Adjusted R Square	0,790	Sig F = 0,000			

Sumber : data diolah, 2024

Dari tabel diatas maka persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,057 + 0,284X_1 + 0,677X_2 + 0,211$$

Dari persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa :

1. Nilai konstanta 0,057 memiliki arti jika variabel kualitas layanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sama dengan 0 (nol), kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,057, apabila tidak ada kualitas layanan dan kinerja pegawai maka kepuasan pengguna akan sangat rendah.
2. Variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai sebesar 0,284 hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel kualitas layanan memberikan kontribusi sebesar 0,284 terhadap kepuasan pengguna apabila variabel lainnya tetap. Data tersebut menunjukkan koefisien nilai kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya semakin kuat kualitas layanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna.
3. Variabel kinerja pegawai (X2) memiliki nilai sebesar 0,677 hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel kinerja pegawai memberikan kontribusi sebesar 0,677 terhadap kepuasan pengguna apabila variabel lainnya tetap. Data tersebut menunjukkan koefisien nilai kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya semakin efektif kinerja pegawai akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena kepuasan pengguna yang dibentuk indikator kualitas layanan, kualitas produk, emosional dan kemudahan, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator emosional dengan memberikan pelayanan dengan ramah. Artinya, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya mampu memberikan pelayanan dengan ramah sehingga pengunjung merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

Variabel kualitas layanan mempengaruhi kepausan pengguna dibentuk oleh indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator empati dengan kepedulian terhadap keluhan pengunjung dan menciptakan hubungan baik dengan pengunjung. Variabel kinerja pegawai yang dibentuk oleh kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator kualitas dengan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi. Hubungan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna telah dibuktikan dalam penelitian oleh Arifa, *et al* (2023), Suryani, *et al* (2023), Azmi, *et al* (2023), Setyawati (2023), Agus, *et al* (2022), Putu, *et al* (2022), Khairani, *et al* (2022), Hendra. *Et al* (2022), Syahsudarmi (2022), Kartini, *et al* (2022), Paputungan, *et al* (2021), Sumual, *et al* (2021), Alexandro, *et al* (2021), Prang, *et al* (2021), Wulandari, *et al* (2021), Ratnasari dan Widwi (2021), Hafiz dan Syamsir (2019),

Nursiti dan Deno (2018), Hari dan Widya (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan yang dibentuk oleh indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator empati dengan kepedulian terhadap keluhan pengunjung dan menciptakan hubungan baik dengan pengunjung. Artinya, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya selalu memiliki kepedulian terhadap keluhan pengunjung dan menciptakan hubungan baik dengan pengunjung. kualitas layanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun. Kualitas layanan dianggap baik apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, maka dapat dikatakan layanan sangat memuaskan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan maka perlu ditingkatkan dalam bukti fisik yaitu memiliki fasilitas memadai. Jika Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya mampu meningkatkan fasilitas yang memadai untuk pengguna, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna karena fasilitas yang disediakan dapat digunakan dan dapat membantu mempermudah aktivitas pengguna saat dipergunakan. Hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna telah dibuktikan dalam penelitian oleh Suryani, *et al* (2023), Azmi, *et al* (2023), Setyawati (2023), Agus, *et al* (2022), Putu, *et al* (2022), Khairani, *et al* (2022), Hendra. *Et al* (2022), Syahsudarmi (2022), Kartini, *et al* (2022), Paputungan, *et al* (2021), Sumual, *et al* (2021) Hafiz dan Syamsir (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna

Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kinerja pegawai yang dibentuk oleh indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator kualitas dengan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi. Artinya, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya mampu bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai baik kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sehingga, melakukan pekerjaan dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai maka perlu ditingkatkan dalam hal efektivitas yaitu dengan terampil dalam bekerja. Dengan adanya peningkatan keterampilan dalam bekerja akan meningkatkan kinerja. Hubungan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna telah dibuktikan dalam penelitian oleh Arifa, *et al* (2023), Suryani, *et al* (2023), Azmi, *et al* (2023), Agus, *et al* (2022), Putu, *et al* (2022), Hendra. *Et al* (2022), Alexandro, *et al* (2021), Prang, *et al* (2021), Wulandari, *et al* (2021), Ratnasari dan Widwi (2021), Hafiz dan Syamsir (2019), Nursiti dan Deno (2018), Hari dan Widya (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil peneitian yang telah dibahas maka dapat ditarik kesimpulan kualitas layanan dan kinerja pegawai mampu meningkatkan kepuasan pengguna, kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, kinerja pegawai mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk pengembangan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya sesuai dengan hasil analisis, disarankan untuk meningkatkan faktor kepuasan pengguna perlu diperhatikan tentang kualitas produk dengan buku – buku tertata dengan rapi dalam rak buku, untuk meningkatkan kualitas layanan yang perlu diperhatikan tentang bukti fisik dengan memiliki fasilitas memadai, untuk meningkatkan kinerja pegawai yang perlu diperhatikan tentang efektivitas dengan terampil dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Serlin Serang dan Ramlawati. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*. Vol. 5, No. 3, Page 198-212
- Alexandro, Rinto, Tonich Uda, Fendy Hariatama dan Uci Lestari. 2021. The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel Puruk Cahu Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*. Vol. 5, No. 3, Page 399-409
- Arifa, Nur Sri Dini, Mayang Ruldawati, Sumiarti, Fitri Cintia dan Vivi Nila Sari. 2023. Analisis Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan terhadap Toko Hasna Hijab. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPKMN)*. Vol. 4, No. 3, Page 1986-1991
- Azmi, Aulia Lubis, Marliyah dan Muhamad Ikhsan Harahap. 2023. The Effect of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction at Fashion By Belvia Stores. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*. Vol. 8, No. 2, Page 273-286
- Hafiz, Yulius dan Syamsir. 2019. The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City. *Advances in Economics, Business and Management Research*. Vol. 125, Page 20-25
- Hari, Nova Santhi dan Widya Hartati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*. Vol. 5, No. 1, Page 1-14
- Hendra, Lalu Maniza, Sudarta dan Handoyo Wirastomo. 2022. Analisis Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Konsumen yang Membeli Produk Sepeda Motor Merk Honda di PT. Astra Motor Cabang Mataram 2022. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. Vol. x, No. x, Page 802-814
- Kartini, Indri Tampanguma, Johny A.F Kalangi dan Olivia Walangitan. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*. Vol. 3, No. 1, Page 7-12
- Khairani, Bella, Suliawati dan Tri Hernawati. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Mini Top di Medan Johor. *Buletin Utama Teknik*. Vol. 18, No. 1, Page 71-83
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management (15th Global Ed)*. England: Pearson. Kurniawati

- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nursiti, Dwi dan Achmad Deno Fedrick. 2018. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime Focal Point Medan. *Jurnal Psychomutiara*. Vol. 2, No. 1, Page 46-56
- Paputungan, Titaniya, Lucky F. Tamengkel dan Olivia F.C. Walangitan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Kotamobagu. *Productivity*. Vol. 2, No. 5, Page 397-402
- Prang, Veren, Meiske Manopo dan Lietje Lumatauw. 2021. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*. Vol. 4, No. 3, Page 1-10
- Putu, Ni Yuli Tresna Dewi, Dewa Nyoman Usadha dan Dhia Kamala. 2022. Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jasa Marga Balitol. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*. Vol. 8, No. 1, Page 25-36
- Ratnasari, Anita dan Widwi Handari. 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*. Vol. 5, No. 3, Page 1271-1285
- Setyawati, Ria. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen (JEBM)*. Vol. 19, No. 1, Page 57-63
- Sumual, Yunita M, J.A.F Kalangi dan Danny D.S. Mukuan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Otomoto Mantos. *Productivity*. Vol. 2, No. 1, Page 73-78
- Suryani, Rini, Gatot Wijayanto, Zulkarnain dan Alvi Furwanti Alwie. 2023. The Effect Of Service Quality And Employee Performance On Customer Satisfaction. *DEVOTION: Journal of Research and Community Service*. Vol. 4, No. 1, Page 119-126
- Syahsudarmi, Siti. 2022. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study. *International Journal of Indonesia Business Review*. Vol. 1, No. 1, Page 29-37
- Tjiptono, Fandy Ph.D. 2018. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Wulandari, Armita, Bakhtiar Abbas dan Ami Nurhayati. 2021. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirta Anoa Kota Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*. Vol. 4, No. 2, Page 71-83