

# PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI VARIABEL INTERVENING KUALITAS PELAYANAN

Nia Suryana<sup>1</sup>, Vip Paramarta<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana

<sup>1</sup> korespondensi : suryanania343@gmail.com

## ABSTRACT

*Quality services will produce public satisfaction with government performance. The aim of this research is to determine the direct and indirect influence of employee performance on community satisfaction through the quality of service in the work unit of the Assistant Deputy for Youth Pioneering at the Ministry of Youth and Sports. The respondents in this research were 30 people who benefited from the activities of the Assistant Deputy for Youth Pioneering. Data collection using the questionnaire method. Meanwhile, the data retrieval technique uses Non-Probability Sampling with a voluntary sampling approach. Data analysis techniques use regression analysis followed by path analysis. The results of the hypothesis test show that employee performance has a significant effect on public satisfaction through service quality. From the f test results, it was obtained that simultaneously employee performance and service quality had a significant effect on public satisfaction. The results of the f-test showed that simultaneously, the performance of the staff and the service quality had a significant influence on public satisfaction.*

*Key word : performance, Service Quality, public satisfaction*

## ABSTRAK

*Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara langsung serta tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada unit kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda Kementerian Pemuda dan Olahraga. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima manfaat kegiatan Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda sebanyak 30 Orang. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Sedangkan untuk teknik pengambilan data menggunakan Non-Probability Sampling dengan pendekatan voluntary sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi yang dilanjutkan dengan analisis jalur. Hasil uji hipotesis menunjukkan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Dari hasil uji f diperoleh bahwa secara simultan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.*

*Kata kunci : kinerja, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat*

## PENDAHULUAN

Hakikatnya kehadiran negara dalam hal ini pemerintah sebagai pengelola negara adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan dari masyarakat atau publik terhadap kinerja pemerintah. Kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang

diberikan. Jika masyarakat dalam hal ini sebagai penerima manfaat mendapatkan rasa puas atas layanan yang diberikan maka kepercayaan publik pun akan tumbuh secara sendirinya dan akan meningkat seiring waktu berjalan. Untuk mengukur tingkat keberhasilan dari layanan yang diberikan, lembaga publik sering kali melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala.

Persepsi masyarakat terhadap instansi pemerintah timbul sebagai umpan balik terhadap setiap pelayanan atau kegiatan yang diselenggarakan instansi tersebut. Menyikapi hal tersebut, instansi dan pejabat pemerintah wajib berupaya maksimal agar persepsi yang muncul lebih baik serta masyarakat memperoleh kepuasan atas layanan yang pada akhirnya meningkatkan citra positif instansi pemerintah

Pelayanan yang dilaksanakan harus memenuhi prinsip-prinsip standar pelayanan minimal tertentu seperti aspek kesederhanaan, prosedur pelayanan yang lugas dan simpel, dapat dipahami dan mudah kerjakan, serta prinsip-prinsip lain seperti ketepatan waktu penyelesaian dan output pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pengertian Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah satu kegiatan atau lebih yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi keperluan pelayanan. Mengacu pada perundang – undangan pelayanan tersebut diperuntukan bagi setiap warga negara atas pemenuhan barang, jasa dan pelayanan administratif. Sehingga ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah erat kaitannya dengan kualitas

layanan yang dihasilkan pegawai institusi pemerintah tersebut. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang berubah - ubah terkait produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang dapat memenuhi dan atau melebihi ekspektasi konsumen (1).

Dalam pengertian yang lain kualitas pelayanan adalah semua karakteristik yang melekat pada suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan barang atau jasa tersebut dalam memuaskan kebutuhan, baik disampaikan secara verbal maupun tersirat melalui gestur dan perilaku (2).

Menurut Parasuraman untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan terdapat lima dimensi yang dapat digunakan sebagai standar kualitas jasa yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) (3).

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari satu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Bagi suatu instansi publik, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau entitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Salah satu tujuan organisasi tersebut adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan

menghasilkan citra buruk pemerintah dalam persepsi masyarakat (4).

Kinerja pegawai adalah capaian seorang pegawai atau keberhasilannya secara keseluruhan dalam melaksanakan suatu tugas, dibandingkan berbagai kesempatan yang ada dalam jangka waktu tertentu (5). Sedangkan dalam pengertian yang lain kinerja pegawai diartikan sebagai hasil kerja kuantitatif dan kualitatif yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang diberikan (6).

Dalam penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (7). Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di UPT Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan, hasilnya adalah secara parsial dan simultan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (8). Sedangkan hasil penelitian lainnya juga menunjukkan terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Kota Bitung (9).

Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dalam hal ini pemerintah sudah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPANRB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sesuai peraturan di atas unit – unit kerja di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia

melakukan evaluasi pelayanan publik secara berkala, salah satunya melalui survey kepuasan masyarakat.

Menurut hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) nilai kepuasan masyarakat terhadap unit kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda sebesar 83 atau kategori baik. Selain itu ditemukan pula beberapa catatan diantaranya masih adanya keterlambatan pegawai dalam merespon pertanyaan atau keluhan yang disampaikan masyarakat serta kurangnya pemahaman pegawai mengenai hal – hal yang terkait program dan kegiatan unit kerja. Permasalahan tersebut tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mengurangi kepuasan masyarakat. Sesuai dengan uraian latar belakang tersebut penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat pada unit kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda melalui kualitas pelayanan sebagai *varibael intervening*?

Hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut :

H1 : Diduga ada pengaruh signifikan kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Unit Kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda Kementerian Pemuda dan Olahraga

H2 : Diduga ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Unit Kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda Kementerian Pemuda dan Olahraga

H3 : Diduga ada pengaruh signifikan kinerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Unit Kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda Kementerian Pemuda dan Olahraga

H4 : Diduga secara simultan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Unit Kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda Kementerian Pemuda dan Olahraga

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah dikarenakan telah memenuhi prinsip - prinsip ilmiah, yakni objektif, dapat diindra, dapat diukur, rasional serta sistematis (10). Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah menerima manfaat dari kegiatan Asdep Kepeloporan Pemuda. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yakni menggunakan Sampling Sukarela (*Voluntary Sampling*). Selanjutnya diperoleh sampel penelitian sebanyak 30 (tiga puluh) orang yaitu masyarakat yang pernah menerima manfaat kegiatan dari Asdep Kepeloporan Pemuda melalui grup whatsapp penerima manfaat.

Dalam mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode kuesioner. Kuesioner ialah metode pengumpulan data dengan cara menyampaikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab sesuai kondisi responden saat itu (11).

Penelitian ini menggunakan analisis regresi dan analisis jalur untuk analisis datanya dengan satu variabel *independent* (bebas), satu variabel *intervening* dan satu variabel *dependent* (terikat), pengolahan data menggunakan program komputer SPSS seri 29. Kinerja pegawai sebagai variabel *independent* (bebas), kualitas pelayanan sebagai *variable intervening* , sedangkan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Untuk menguji apakah data yang diamati terdistribusi normal atau tidak maka diperlukan Uji Normalitas. Salah satu metode yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov, jika nilai probabilitas (Asymp. Sig) yang diperoleh lebih besar dari nilai 0,05 dapat disimpulkan data terdistribusi normal.

**Tabel 1 : Uji Normalitas Data dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.12639970
Most Extreme Differences	Absolute	.158
	Positive	.158
	Negative	-.104
Test Statistic		.158
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.053
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.053

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan Tabel 1 di atas dengan menggunakan SPSS 29 diperoleh nilai probabilitas Asymp. Sig sebesar 0,053 atau lebih besar dari 0,05 sehingga bisa dikatakan data yang diperoleh terdistribusi dengan normal.

### Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mendeteksi apakah ada hubungan atau

korelasi yang kuat antar variabel independent dalam suatu model regresi. Untuk menemukan adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Apabila diperoleh nilai *Tolerance* < 0,1 serta nilai *variance inflation factor* (VIF) > 10 maka mengindikasikan telah terjadi multikolinieritas.

**Tabel 2 : Hasil Pengujian Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta	t			
1	(Constant)	1.220	1.831		.667	.511		
	Kinerja	.014	.092	.014	.153	.880	.232	4.313
	Kualitas Pelayanan	.422	.040	.961	10.487	<,001	.232	4.313

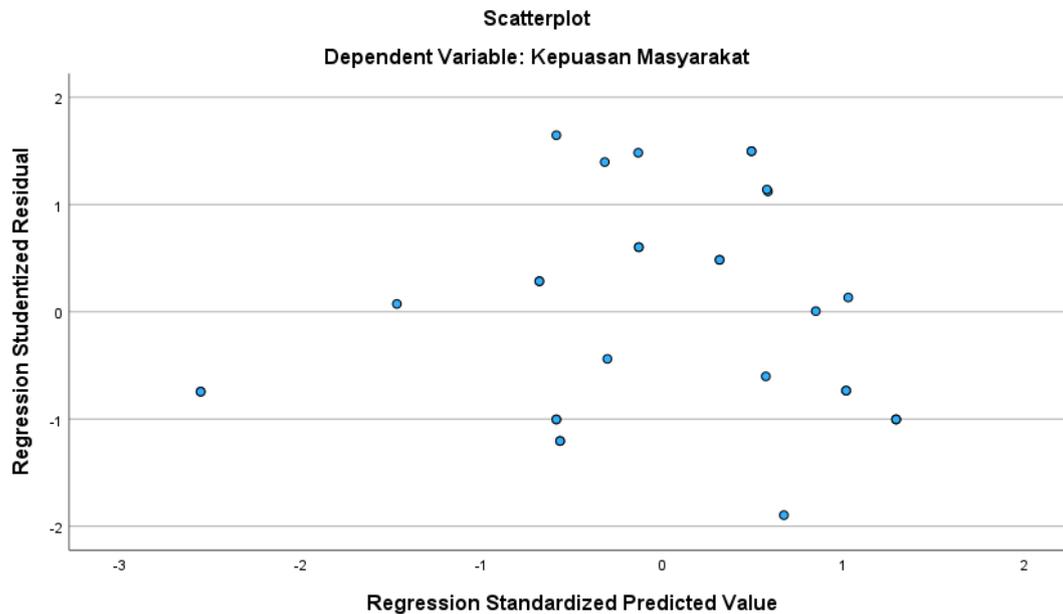
Sumber : Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan Tabel 2 di atas nilai VIF variabel Kinerja dan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,313 sehingga nilai VIF keduanya di bawah nilai VIF yang ditetapkan yakni 10. Artinya dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independent.

### Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik harus terbebas dari permasalahan heteroskedastisitas. Untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan *variance* ataupun residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya maka perlu dilakukan Uji heteroskedastisitas. Dengan memanfaatkan SPSS 29 diperoleh

diagram *scatter plot* yang digunakan untuk membedakan ada tidaknya masalah heteroskedastisitas, sebagai berikut:



**Gambar 1 : Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot**

Pada Gambar 1 terlihat bahwa pada model tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik pada gambar menyebar baik di atas sumbu nol maupun di bawah sumbu nol.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk memprediksi besarnya hubungan antar variable bebas,

variabel intervening dan variabel terikat. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi yang dilanjutkan dengan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.

### Pengaruh Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan

**Tabel 3 : Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.343	8.382			1.234	.227
	Kinerja	2.002	.208	.876		9.632	<.001

Sumber : Olah Data SPSS 29, 2024

Mengacu pada Tabel 3 di atas diperoleh nilai Sig variabel kinerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,001 > nilai  $\alpha$  (0,05) sehingga bisa disimpulkan bahwa  $H_1$  di

diterima yang artinya kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Z).

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4 : Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.295	1.734		.747	.461
	Kualitas Pelayanan	.427	.019	.973	22.453	<,001

Sumber : Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan Tabel 4 di atas diperoleh nilai Signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (Z) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar  $0,001 < \alpha (0,05)$  dan t hitung 0,747 lebih besar dari t table 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang artinya kualitas pelayanan (Z) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

## Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan

Hipotesis ke -3 (H3) terkait dengan apakah benar variabel kualitas pelayanan dapat memidasi antara variabel bebas dan variabel terikat dengan pengaruh yang signifikan dibandingkan dengan pengaruhnya secara langsung.

**Tabel 5 : Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.220	1.831		.667	.511
	Kinerja	.014	.092	.014	.153	.880
	Kualitas Pelayanan	.422	.040	.961	10.487	<,001

Sumber : Olah Data SPSS 29, 2024

Dari Tabel 5 diperoleh pengaruh langsung variabel X terhadap Z sebesar 0,014. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung variabel X terhadap Z melalui Y diperoleh dari perkalian beta X terhadap Y dikalikan beta Y terhadap Z yakni  $0,876 \times 0,973 = 0,852$ . Berdasarkan hasil perhitungan tersebut

dapat dilihat bahwa pengaruh tidak langsung variabel X terhadap Z sebesar 0,852 lebih besar dari pengaruh langsung variabel X terhadap Z 0,014 artinya dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 6 : Hasil Calculation Sobel Test**

Kinerja		Test Statistik	P-Value	Kesimpulan
a	2.002	8.8477	0.00	Berpengaruh signifikan
b	0.427			
Sa	0.208			
Sb	0.019			

Sumber: data primer yang sudah diolah, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *calculation sobel test* pada Tabel 6 diperoleh P-Value sebesar  $0.00 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan berpengaruh signifikan. Artinya kinerja (X) melalui kualitas pelayanan (Y) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Z) atau H3 diterima.

### Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis ke -4 menguji apakah kedua variabel bebas dan *intervening* secara Bersama – sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yang dilakukan melalui uji F.

**Tabel 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda (uji f)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	663.072	2	331.536	243.283	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	36.795	27	1.363		
	Total	699.867	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 7 Anova di atas, diperoleh nilai signifikan  $< \alpha (0.05)$  yaitu sebesar 0,001. Dikarenakan nilai Sig 0,001  $< 0,05$  dapat disimpulkan bahwa H4 diterima artinya kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Z) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

### Pembahasan

Reformasi birokrasi pada dasarnya adalah usaha untuk melakukan perubahan dan pembaharuan terhadap sistem pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kinerja birokrasi yang optimal dan tata Kelola pemerintahan yang baik (*good government*). *Public Service* (pelayanan publik) saat ini yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan masih ditemukan beberapa kekurangan akibatnya belum dapat memenuhi kualitas dan ekspektasi masyarakat. Permasalahan ini dikuatkan dengan banyaknya keluhan masyarakat

terhadap kinerja pelayanan publik yang dilakukan pemerintah yang bisa dilihat diberbagai media baik media mainstream maupun media sosial. Kondisi ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah menjadi rendah sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga pemerintah.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat Asdep Kepeloporan Pemuda Deputy Bidang Pengembangan Pemuda Kementerian Pemuda dan Olahraga berusaha meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan sampai Desember 2023 diperoleh nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Asdep Kepeloporan Pemuda adalah sebesar 83 atau kategori baik. Nilai tersebut menunjukkan kepuasan masyarakat yang sudah baik, akan tetapi

masih perlu ditingkatkan lagi apalagi masih ada catatan berupa keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui aplikasi LAPOR ataupun secara langsung kepada pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pegawai mempengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan dimana  $t$  hitung sebesar  $9,632 > t$  table  $0,361$ . Kinerja pegawai yang baik tentunya akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas, sehingga semakin baik kinerja pegawai maka pelayanan yang diberikan akan lebih berkualitas. Dari hasil penelitian juga diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan  $t$  hitung  $22,45 > t$  tabel  $0,361$ . Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka unit kerja Asisten Deputi Kepeloporan Pemuda harus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

Melihat nilai indeks kepuasan masyarakat unit kerja Asisten Deputi Kepeloporan pemuda periode Januari – Desember 2023 sebesar 83 maka dimungkinkan untuk dapat meningkatkannya, antar lain dengan : 1) Meningkatkan kinerja pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan pegawai terkait program/kegiatan unit kerja sehingga akan dapat menyampaikan informasi dan tanggapan secara cepat dan akurat; 2) Meningkatkan kualitas pelayanan terutama dengan lebih cepat merespon/menanggapi keluhan dan pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat sesuai standar pelayanan yang ada.

## SIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $\text{sig } 0,001 < \alpha$  ( $0,05$ )  $t$  hitung  $1,234 > t$  tabel  $0,361$ . Sehingga semakin tinggi kinerja pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat begitu juga sebaliknya. Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai  $\text{sig } 0,001 < \alpha$  ( $0,05$ )  $t$  hitung  $0,747 > t$  tabel  $0,361$ . Pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebesar  $0,852$  atau lebih besar dari pengaruh langsung sebesar  $0,014$ , artinya dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel *intervening*. Disamping itu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Goetsch D& D. Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Internasional, Inc; 2019.
2. Zikri A, Harahap MI. Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.
3. Faira Medina Dzikra. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. Eko dan Bisnis (Riau Economics and

- Business Reviewe). 2020 Sep 27;11(23):262–7. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
4. Harisjati AR. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019 – 2020. 2022;4(1):15–26.
  5. Masram. Manajemen Sumber Daya Profesional. 2017.
  6. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya; 2017.
  7. Kinerja Pegawai P, Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Lisa Handayani K, Suryani N, Pendidikan Ekonomi J, Ekonomi F. Economic Education Analysis Journal. EEAJ [Internet]. 2019;8(2):743–57. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
  8. Pramulaso EY. Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.
  9. Dora T, Mananeke W, Rares JJ, Tampongangoy D. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung.
  10. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2014.
  11. Any Noor. Manajemen Event. Bandung: Alfabeta; 2013.