

## Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta

Ade Widya<sup>1\*</sup>, Apriani<sup>2</sup>, Helma Agnes Dinantia<sup>3</sup>, Antoni Ludtffi Arifin<sup>4</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [adhe.061286@gmail.com](mailto:adhe.061286@gmail.com)<sup>1</sup> , [maulanaapriyani@gmail.com](mailto:maulanaapriyani@gmail.com)<sup>2</sup> , [helma\\_rivai@yahoo.com](mailto:helma_rivai@yahoo.com)<sup>3</sup> , [ludfi@stiami.ac.id](mailto:ludfi@stiami.ac.id)<sup>4</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

Employee Performance, Service Quality and Satisfaction

*The aim of the research is to analyze the influence of employee performance and quality of administrative services on teacher and parent satisfaction at SMA Negeri 70 Jakarta. This research uses quantitative methods and descriptive approaches and uses accidental sampling. In this study the population of teachers and parents of students at SMA Negeri 70 totaled 1160 parents of students and 66 teachers, thus the total population at SMA Negeri 70 Jakarta was 1226 people. The sample calculation using the Slovin formula obtained a sample of 302 in this study. The results showed: (1) There is a positive and significant effect of Employee Performance on Teacher and Parental Satisfaction of SMA Negeri 70 students with a magnitude of influence of 40.1%. (2) There is an influence positive and significant Administrative Service Quality on Teacher and Parental Satisfaction of SMA Negeri 70 with a magnitude of influence of 58.5%. (3) There is a positive and significant influence on Employee Performance and Quality of Administrative Services together on Teacher and Parental Satisfaction of SMA Negeri 70 Jakarta with a magnitude of 62.1%.*

### PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pengaruh kinerja individu pegawai. penilaian kinerja pegawai merupakan proses hasil kinerja pegawai yang akan dievaluasi oleh pihak manajemen untuk memberikan kritik dan saran kepada para pegawai secara individual. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan menjaga kredibilitas sekolah sebagai penyedia informasi yang akurat.(Amhas, 2018) Intensitas dalam melakukan penilaian kinerja wajib dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik yang berdampak pada menurunnya potensi penyimpangan yang dilakukan pegawai, sehingga kinerja para pegawai diharapkan maksimal dalam melayani konsumen.

Kunci dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi kualitas pelayanan terhadap kebutuhan informasi konsumen. Kualitas pelayanan diibaratkan sebagai ujung tombak terhadap suatu layanan yang diberikan ke konsumen. Sehingga dapat dikatakan tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas dengan kinerjanya, sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapannya maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mengacu pada masukan, proses, luaran dan dampaknya. Mutu masukan menjadialah satu yang harus ada sebagai bentuk kebutuhan dalam memenuhi standar pendidikan. Mutu proses memiliki fungsi sebagai komponen pendukung dalam belajar dan mengajar. Mutu luaran dipandang sebagai hasil dari proses pendidikan yang telah berlangsung dinyatakan dengan nilai keberhasilan yang dicapai oleh peserta didik dan didukung pula oleh motivasi dari lingkungan sekitar. Pendidikan pada dasarnya adalah memberdayakan dan mencerdaskan manusia sehingga mampu mengaplikasikan dirinya secara penuh dalam kehidupan di dunia dan di akhirat.

Pendidikan pun memegang tugas merubah kepribadian menjadi manusia yang sejati yakni manusia sempurna yang mampu menggali kecerdasan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam kehidupannya. Pendidikan juga memiliki peranan sangat penting bagi generasi penerus bangsa. Adapun dampak dari mutu pendidikan tersebut mampu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga pendidikan tersebut. Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga memiliki peran yang penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM). (Poetri et al., 2020)

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia juga dimaksud untuk menunjang kebutuhan disetiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Lembaga pendidikan termasuk dalam jasa layanan maka dari itu memerlukan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan lembaga tersebut. Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah tersebut yaitu Guru dan Tenaga Kependidikan yang meliputi sistem administrasi sekolah atau tata usaha untuk menunjang terlaksananya kegiatan belajar mengajar sebagai salah satu yang mendukung kegiatan tersebut.

Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumberdaya manusia yang ada di dalamnya, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugas terhadap layanan yang diberikan kepada konsumennya, yang dalam hal ini adalah Guru dan Orang Tua. Guna meningkatkan pelayanan yang baik diperlukan SDM tata usaha yang mumpuni, hal ini merupakan modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Tata usaha bertugas melayani sesuatu pekerjaan operatif yang menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan oleh konsumennya. (Rohaeni & Marwa, 2018) Tata usaha juga membantu pihak pimpinan sekolah dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga bertalian dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol. Pegawai tata usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang dapat di handalkan, cepat tanggap, akurat, dan kepribadian yang menarik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan di SMA Negeri 70 Jakarta, penulis mendapatkan hasil tingkat kepuasan Guru dan Orang tua Murid terhadap pelayanan tata usaha sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN GURU DAN ORANG TUA MURID**

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

**Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Jumlah</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>78</b>	<b>74</b>	<b>79</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,65</b>	<b>3,7</b>	<b>3,9</b>	<b>3,7</b>	<b>3,95</b>
<b>Indeks Peluang</b>	<b>0,73</b>	<b>0,74</b>	<b>0,78</b>	<b>0,74</b>	<b>0,79</b>
<b>Jumlah Indeks Peluang</b>	<b>3,78</b>				
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	<b>75,6</b>				

Sumber: Peraturan MENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

Berdasarkan tabel IKM diatas tingkat kepuasan mendapat nilai 75,6 pada tingkat kurang baik dikarenakan permasalahan- permasalahan yang terjadi pada tata usaha di SMA Negeri 70 seperti halnya pihak sekolah mengangkat pegawai berdasar pemberdayaan sumber daya yang ada saja seperti mengangkat pegawai tata usaha dari tenaga kebersihan, penjaga sekolah maupun penjaga keamanan yang dalam hal ini sangat mempengaruhi cara pelayanan terhadap guru maupun orang tua murid dirasa kurang, kemudian menerima pegawai yang freshgraduate dengan latar belakang Pendidikan SMA serta S1 dari jurusan yang non linier, permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukan bahwa banyak staf tata usaha yang masih kurang daiam memberikan sebuah peayanan pelanggan, sehingga banyak peianggan yang kurang puas dan kerap mengeiuarkan kata- kata yang tidak baik.

Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa terpuaskan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, merasa acuh tak acuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut. Banyaknya

Sekolah Menengah Atas (SMA) yang memiliki unit kerja tata usaha belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal tersebut menjadi perhatian sekolah karena tenaga tata usaha yang belum memiliki keahlian dibidangnya terutama mereka berlatar belakang pendidik yang tidak sesuai dengan bidang kerja yang mereka kerjakan. Sebagai bentuk pelayanan harus memberikan kenyamanan kepada konsumennya, akan tetapi dalam pelayanan ini belum secara optimal memberikannya karena kurangnya sosialisasi tenaga tata usaha dengan konsumen dan kurang cepat dalam melayani konsumen.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta”**

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Kinerja yang nyata jauh melampaui apa yang diharapkan:** adalah kinerja yang menetapkan standar-standar tertinggi orang itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut (Indrawati, 2013) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut (Nasution et al., 2018) definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa layanan adalah Jasa yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan orang lain agar dapat memberikan feedback positif guna untuk keberlangsungan suatu transaksi.
2. **Kepuasan pelanggan:** adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk / jasa yang dikonsumsi. Menurut (Eneizan et al., 2021) dalam Principle of Marketing bahwa Kepuasan Konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya.

## Kerangka Pemikiran

1. H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan guru dan orang tua murid.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang dilandasi Kuantitas hasil kerja, Kualitas Hasil Kerja dan Ketepatan Waktu. Hal ini berlandaskan (Suwartiningsih, 2020) yang mengemukakan indikator - indikator yang digunakan dalam penilaian kinerja pegawai

2. H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan guru dan orang tua murid

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Layanan juga merupakan ujung tombak dan menjadi tingkat keberhasilan pada suatu divisi atau suatu instansi, dikarenakan pelayan tersebut langsung berinteraksi langsung dengan konsumen, konsumen yang dimaksud disini adalah guru dan orang tua murid.

Menurut (Pramularso, 2020) kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Menurut (Karyono & Parman, 2016) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan guru dan orang tua murid.

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai itu sendiri sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada masing-masing pegawai yang dilandasi kuantitas dan kualitas layanan berupatingkat pelayanannya. Elemen kepuasan konsumen menurut (Nazeer et al., 2014) yaitu : Expectations (Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut), Performance (Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka), Comparison (Hal ini dilakukan dengan

membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut), Confirmation / disconfirmation (Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. Confirmation terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk). kualitas layanan telah digambarkan sebagai bentuk sikap, akan tetapi tidak setara dengan kepuasan karena itu semua hasil dari perbandingan antara harapan dengan penampilan. Hubungan kepuasan pelanggan ditentukan oleh pengaruh kinerja individu pegawai. penilaian kinerja pegawai merupakan proses dari hasil kinerja pegawai yang akan dievaluasi oleh pihak manajemen untuk memberikan kritik dan saran kepada para pegawai secara individual.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yaitu untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel dan fenomena yang terjadisaat penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya seluruh bahan bacaan yang mungkin pernah dibaca dan dianalisis, baik yang sudah dipublikasikan maupun sebagai koleksi pribadi. Variable tersebut di antaranya :

1. Kuantitas Hasil Kerja, Kualitas Hasil Kerja, Ketepatan Waktu
2. Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Pemberian perhatian yang tulus (Empathy)
3. Expectations, Performance, Comparison, Comfirmation/ discomfirmation

Urutan analisis data dilakukan sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data
  - 1) Uji Validitas Instrumen
  - 2) Uji Reabilitas
  - 3) Uji Normalitas
2. Analisis Deskriptif
3. Pengukuran kriteria statistik
  - 1) Analisis Regresi Linear Berganda  $Y = a + bX_1 + bX_2$ 

Keterangan:  
 $\hat{Y}$  = Nilai taksir Y dari persamaan regresi  
 $a$  = Nilai Konstanta, bila nilai  $X = 0$   
 $b$  = Nilai Koefisien regresi atau kemiringan garis lurus (slope)  
 $X_1$  = Variabel bebas  $X_1$   
 $X_2$  = Variabel bebas  $X_2$
  - 2) Analisis Koefisien Korelasi Product Momen
  - 3) Analisis Koefisien Determinasi Berganda
  - 4) Analisis Uji Hipotesis

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian studi lapangan yang dimulai dari statistik deskriptif yang berhubungan dengan data penelitian (meliputi variabel penelitian, uji kualitas data, dan Product Moment); hasil pengujian hipotesis dan pembahasan terhadap uji hipotesis:

## Pembahasan

### 1. Analisis Indikator Variabel Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Tata Usaha, dan Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid.

#### 1) Analisis Kinerja Pegawai

nilai skor rata-rata Variabel Kinerja Pegawai diketahui sebesar 4,06 ini artinya kinerja pegawai masuk dalam kriteria tinggi/baik, variabel Ketelitian dan kesesuaian data dokumen serta berkas laporan di susun sesuai dengan standar kerja tata usaha .

#### 2) Analisis Kualitas Pelayanan Tata Usaha

kualitas pelayanan Tata Usaha terlihat bahwa nilai total rata-rata variabel kualitas pelayanan Tata Usaha yang tersajikan sebesar 4,10 ini artinya kualitas pelayanan Tata Usaha masuk dalam kriteria tinggi/baik.

#### 3) Analisis Variabel Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid

Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid bahwa skor total rata-rata variabel kepuasan Guru dan Orang Tua Murid yang didapat dari data kuisisioner sebesar 4,10 ini artinya kepuasan Guru dan Orang Tua Murid masuk dalam katagori atau berkriteria tinggi/baik, nilai ini lebih baik dari variabel kinerja pegawai maupun variabel kualitas pelayanan Tata Usaha.

### 2. Uji Kualitas Data

1) hasil penghitungan koefisien validitas seluruh item kuesioner penelitian variabel kinerja pegawai seluruh pernyataan menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai  $Sig. (P-Value) < significant\ level$  dimana variabel Kinerja Pegawai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang sebesar 0,113 dan nilai signifikasinya lebih kecil semua dari 0,05. hasil semua pernyataan variabel kinerja pegawai dinyatakan valid, itu juga bermakna bahwa indikator- indikator penelitian memenuhi syarat dipergunakan sebagai alat pengumpul data untuk mengukur variabel Kinerja Pegawai.

2) penelitian variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha seluruh variabel menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai  $Sig. (P-Value) < significant\ level$  dimana variabel Kualitas Pelayanan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang sebesar 0,113 dan nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan atau di interpretasikan, hasil semua pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha dinyatakan valid, itu juga bermakna bahwa indikator-indikator penelitian memenuhi syarat.

3) Penelitian variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha seluruh variabel menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai  $Sig. (P-Value) < significant\ level$  dimana variabel Kualitas Pelayanan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang sebesar 0,113 dan nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan atau di interpretasikan, hasil semua pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha dinyatakan valid, itu juga bermakna bahwa indikator-indikator penelitian memenuhi syarat

### 3. Uji Hipotesis

1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta.

- 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Guru
- 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Secara bersama-sama terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari pembahasan hasil penelitian diperoleh pokok-pokok simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 dengan besarnya pengaruh 40,1%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 dengan besarnya pengaruh 58,5%.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Secara bersama-sama terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta dengan besarnya pengaruh 62,1%.
4. Dari kesimpulan di atas, maka saran penelitian diuraikan sebagai berikut :
5. Membuat strategi khusus untuk mengembangkan rencana kerja sesuai tujuan yang diinginkan. Selain itu dalam pencapaian rencana kerja agar sesuai dengan tugasnya, pihak sekolah atau bidang tata usaha dapat memberikan pelatihan.
6. Kepada pegawai yaitu pengembangan pegawai dalam meningkatkan kemampuannya atau skillnya untuk bekerja. Tentu hal ini akan meningkatkan produktivitas dan kinerja dalam bekerja sehingga pegawai tata usaha dapat menunjukkan capaian rencana kerja sesuai dengan tugas yang diberikan.
7. Melakukan pembatasan komunikasi satu arah, perbanyak pertemuan yang diisi dengan berbagi pengalaman dan tantangan dari lapangan. Kemudian bisa juga dengan Mengganti rapat evaluasi bulanan dengan rapat kilat mingguan untuk mengambil keputusan urgent yang tidak bisa ditunda lagi ini diharapkan bisa memberikan harapan pasti dan jawaban yang tidak simpang siur terhadap pelanggan atau guru dan orang tua murid sehingga dengan cara tersebut variable Pegawai tata usaha memberi harapan yang pasti dan jawaban yang tidak simpang siur akan mendapat nilai yang lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 122–136. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Eneizan, B., Taamneh, M., Enaizan, O., & Fathi, M. (2021). International Journal of Data and Network Science Human resources practices and job satisfaction on customer satisfaction : The mediating role of quality of customer interaction in online call center. 5, 11–18. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.12.001>
- Indrawati, A. D. (2013). Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No., 135–142.
- 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>
- Nasution, R. S., Tarigan, P., Siregar, L., & Efendi, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Pns) Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 2(2), 30–34. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v2i2.33>
- Nazeer, S., Zahid, M. M., & Azeem, M. F. (2014). Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate? *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(1), 41–65. [www.aripd.org/jhrmls](http://www.aripd.org/jhrmls)
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- 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>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2(2), 312–318.
- Suwartiningsih, R. (2020). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 3(2), 120. <https://doi.org/10.33474/manajemen.v3i2.1577>