

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA AEON STORE BRANCH JAKARTA GARDEN CITY

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi pendidikan manajemen perkantoran, Fakultas Pendidikan ekonomi dan bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Zaenal Arifin

2004406

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA AEON STORE BRANCH JAKARTA GARDEN CITY

Oleh:

Zaenal Arifin

2004406

Dibimbing oleh:

Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si. & Dian Addinna, S.E., BBA, Hons., MSM

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu penurunan penjualan selama 3 tahun terakhir yang terjadi pada AEON Branch Jakarta Garden City. Masalah tersebut penting untuk diatasi karena apabila terus dibiarkan maka akan berdampak pada keuntungan perusahaan. Salah satu faktor pendukung agar hal tersebut tidak terjadi yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai agar memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket dengan populasi 40 pegawai dan pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Tingkat korelasi hubungan antar variabel pada kategori tinggi berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian. Dengan demikian, kinerja pegawai dapat dikatakan mampu memberikan peranan dalam memberikan kualitas pelayanan.

Kata kunci: AEON Store JGC; Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON SERVICE QUALITY AT AEON STORE BRANCH JAKARTA GARDEN CITY

By:

Zaenal Arifin

2004406

This thesis is guided by:

Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si. & Dian Addinna, S.E., BBA, Hons., MSM

The problem studied in this research is the decline in sales over the past 3 years at AEON Branch Jakarta Garden City. The problem is important to overcome because if it continues, it will have an impact on company profits. One of the supporting factors that prevent this from happening is improving the quality of service and employee performance to provide satisfaction to customers.

The research method used in this research is a quantitative survey. The research data was obtained by distributing questionnaires to a population of 40 employees and customers. The data analysis technique used is simple regression.

The results showed that employee performance has a significant influence on service quality. The level of correlation between variables in the high category is based on the results of the research hypothesis test. Thus, employee performance can play a role in providing service quality.

Keywords: AEON Store JGC; Employee Performance; Service Quality

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA AEON STORE BRANCH JAKARTA GARDEN CITY

Oleh:

Zaenal Arifin

2004406

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi pendidikan manajemen perkantoran, Fakultas Pendidikan ekonomi dan bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia

© Zaenal Arifin 2024

Universitas Pendidikan Indonesia 2024

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagiannya.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Zaenal Arifin

2004406

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA AEON STORE BRANCH JAKARTA GARDEN CITY

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung 6 Juni 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si

NIP. 196201271988031001

Pembimbing II



Dian Addinna, S.E, BBA., Hons., MSM

NIP. 920200419920510201

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M. Si

NIP. 197201272006042001

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Kinerja Pegawai.....	12
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Hubungan Kinerja Pegawai (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	21
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Desain Penelitian	39
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian.....	39
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	39
1) Operasional Variabel (X) Kinerja Pegawai	40
2) Operasional Variabel (Y) Kualitas Pelayanan.....	42

3.2.3 Populasi & Sampel.....	45
3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	46
3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.2.5.1 Uji Validitas.....	48
3.2.5.2 Uji Reliabilitas	51
3.2.6 Persyaratan Analisis Data.....	53
3.2.7 Konversi Data	57
3.2.8 Teknik Analisis Data	58
3.2.9 Pengujian Hipotesis.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X)	63
4.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	68
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis	74
4.2 Pembahasan.....	75
4.2.1 Analisis Tingkat Kinerja Pegawai	75
4.2.2 Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan.....	77
4.2.3 Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 2. 2 Hubungan Kausalitas Variabel	36
Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y	54
Gambar 3.3 Hasil Uji Linearitas Variabel X dan Y.....	57
Gambar 4.1 Grafik Rekapitulasi Responden Variabel Kinerja Pegawai (X)	64
Gambar 4.2 Grafik Rekapitulasi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	69
Gambar 4.3 Koefisien Output Regresi X Terhadap Y.....	74
Gambar 4.4 Summary Output Regresi X Terhadap Y.....	75
Gambar 4.5 Persentase 5 Indikator Variabel Kinjera Pegawai.....	76
Gambar 4.6 Persentase 5 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Retail dengan Nilai Penjualan Terbesar Tahun 2021	5
Tabel 1.2 Total Penjualan Department Softline Branch AEON Store Juni 2021- 2023	5
Tabel 1.3 Jumlah Pegawai pada AEON Store Department Softline	6
Tabel 1.4 Kendala Pelanggan AEON Department Softline.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel X (Kinerja Pegawai)	40
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y (Kualitas Pelayanan)	43
Tabel 3.4 Tingkat Skala Likert.....	47

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M. &. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Abdurahman, M. M. (2011). *Dasar- Dasar Metode Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Abdurahman, M. M. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Ainni, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan Alfamidi Yogyakarta). *Ilmu Manajemen*.
- Andi, N. I. (2021). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik*. Jurnal Unimush.
- Anggi, R. (2019). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik DKT Surabaya*. Jurnal Administrasi Publik.
- Anjang, M. (2022). *Unsur kualitas pelayanan dan nilai Pelanggan sebagai bentuk kepuasan pelanggan di BNI UPI*. Jurnal Pendidikan Akuntansi dan Keuangan.
- Anisa, N. &. (2021). *Perilaku Konsumen Strategi dan Teori*. IOCS Publisher.
- Aprianti, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffee. *Jurnal Bina Manajemen*.
- Arinkunto. (1998). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Arinkunto. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arinkunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Aufa, E., Adman & Suwatno. (2016). *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kompetensi Manajerial Para Pengusaha Industri Kecil di Kabupaten Cirebon*.
- Bahriansyah & Sari Arista. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Movere Journal.
- Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Erlangga.
- Batu, R. L. (2019). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Online Purchase Decision Pada Platform Belanja Online Shopee Pengarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 144-152.

- Batu, R. L. (2019). Seberapa Besar Kualitas Produk Mempengaruhi Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat (Sensus Pada Komunitas Honda Beat Purwakarta). *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 112.
- Bernardin & Russel. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Brehm, Sharon S. (2002). *Intrimate Relationship (3rd ed)*. Boston: Mc. Graww Hill.
- Colquitt, P. J. (2011). *Consumer behavior and Marketing Strategy 9th ed*. New York: Mc. Graww Hill.
- Choirini, I. (2013). Pengaruh Kualitas Layana Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Baseball Food Court Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ekonomi*.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design: Qualitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Darodjat, Tubagus. (2015). *Konsep-konsep dasar manajemen personalia*. Surabaya: Refika aditama.
- Delima, A. A. (2019). Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop). *Journal Economics*, 82-102.
- Desny Gita & Suwatno. (2013). *Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Museum KAA Melalui Brand Community Sahabat Museum (Survei Terhadap Member Sahabat Museum KAA)*
- Dessler. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 9*. Jakarta: Indek Gramedia.
- Dewi, P. A. (2021). Pengaruh Brand Trust Dan Brand Preference Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indihome. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 87-95.
- Dewi, S. (2023). *Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas*. Jurnal administrasi publik.
- Dinah Fitri, M. &. (2019). Pengaruh Terpaan Buzz Marketing dan Product Knowledge Terhadap Purchase Decision Pada Produk Nature Republic (Survei Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya). 114-121.
- Djafar, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di CV Mufidah Kota Gorontalo. *Journal of Economic and Business Education*.
- Erinda., K. S. (2016). Analisis Faktor-Faktor Preferensi Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Terhdap Pelanggan Mcdonalds di Indonesia dan Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 87-95.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen*.

- Febrianz. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Asus Pada Mahasiswa. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning and Strategy)*. Pasuruan: Qiara Media.
- Fitria, F. D. (2018). Pengaruh Citra Merek, Preferensi Konsumen, Word of Mouth, Kepercayaan, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Diponegoro Journal Of Management*, 1-13.
- Fuadi, M. (2015). Pengaruh Penjualan Personal Dan Pengetahuan produk Terhadap Keputusan pembelian Motor Sport Kawasaki Ninja 250 Di PT Citra Karyapranata Bandung. *UNIKOM Repository*.
- Goetsh & Davish (1994). *Introduction to Total Quality*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Greenberg, Jerald & Robert A. Barron. (2003). *Behaviour in Organization*. Prentice Hall. New Jersey.
- Guntur, E. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran & Membangun Citra Negara*. CV. Agung Seto.
- Hair. (2010) *Multivariate data analysis*. New York: Prentice Hall.
- Halim, F. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hasbi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Portobello Cafe Semarang. *Administrasi Bisnis*.
- Hatidah. (2023). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di CV mitra celuler*. Jurnal manajemen dan ekonomi kreatif.
- Herdianto, D. (2016). *Creative Selling Everyday*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hidayati, N. L. (2018). Pengaruh Viral Marketing, Online Consumer Riviews dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Shopee di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 77-84.
- Hikmareta, A. ., (2020). Pengaruh Social Media Marketing Pada Instagram Terhadap Purchase Intention Melalui Brand Awareness Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Followers Aktif Akun Instagram Alpucard Online Printing). *e-Proceeding of Management*, 20.
- Hoyer, W. D. (1997). *Consumer Behavior*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Intan, N. (2018). *Kinerja Pegawai, Komitmen Organisasi Dalam Produktivitas Kerja Pegawai*. Jurnal Administrasi Pendidikan.
- Jasa, M. (2022). *Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT RSK*. Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat.

- Jumawal, S. (2019). *Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan PT. matahari samarinda*. Borneo Student Research.
- Karl Pearson (1990) Ilmu Pengetahuan dari John Locke Ke Al-Attas. *Jurnal Pencerahan*. 12-22
- Kanuk, S. &. (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indexs.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Raja Grafindo.
- Khraim, H. S. (2011). The Influence of Brand Loyalty on Cosmetics Buying Behaviour of UAE Female Consumers. *International Journal of Marketing Studies*, 123-133.
- Kore, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Hokky Mart Lasiana). *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P. &. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehalindo Indonesia.
- Kotler, P. A. (1996). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Andi.
- Kotler, P. a. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kriyanto, R. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Kencana.
- Lin, N. H. (2007). The Effect of Brand Image and Product Knowledge on Purchase Intention Moderated by Price Discount”. *Journal of International Management Studies*.
- Lengkong, O. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, & Akutansi*.
- Lolang, E. (2015). Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif. *Jurnal KIP*.
- Maman Abdurahman, S. A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika*. Pustaka Setia.
- Maretiana, R. S. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen*.
- Mathis. (2018). *Resource Management: Jakarta: Salemba Empat*.
- Michael. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elexmedia.
- Mirza Abdi & Suwatno. (2022). *Marketing Innovation: Development Strategy of Private University In Indonesia*.
- Munawaroh, N. (2019). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ublik di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal JISIPOL*, 3, 86-1010
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.

- Nitisusastro, M. (2020). Pengaruh Celebrity Endorser dan Iklan Vidio terhadap Brand Image Produk Pembersih Wajah Garnier pada Mahasiswi Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 319-331.
- Nova, H. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja dan kepuasan mahasiswa STIA*. Jurnal Humanitas.
- Novia, D. (2022). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi*. Indonesian Journal of Public Policy Review.
- Novida, A. (2017). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di jati padang*. Public administration journal.
- Novizal, G. &. (2020). Pengaruh Product Knowledge Dan Persepsi Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Dengan Brand Image Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Konsumen Mobil Wuling Di Dealer Wuling Semarang). *Proceeding Sendiu*, 633-644.
- Nurchayati & Suwatno. (2019). *Kepemimpinana Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Employee Generasi Y*.
- Nurzaini, Y. &. (2018). . Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk, Citramerek, Preferensi Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-11.
- Patmala, H. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di UKM Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal Ilmiah MEA*.
- Pradana Dedhy. (2017). Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Citra Merek Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor. *Kinerja*. Vol 14 16-23
- Purboyo, H. S. (2021). Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual dan Praktis) (Hartini (ed.)). *Media SainsIndonesia*.
- Rahmat, H. (2021). *Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada Pt. Pegadaian bima*. Jurnal Unrika.
- Rinda, R.(2022). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik*. Jurnal Administrasi & Kebijakan.
- Ririn, N. (2016). *Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja*. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran.
- Robbins. (2015). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Robi. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik BPJS Makassar*. Jurnal Ilmu Administrasi Negari.
- Rosita. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ragunan*. Jurnal Manajemen Resort & Leisure.

- Sambas Ali Muhidin, & M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Pustaka Setia.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*.
- Schiffman, L. &. (2010). *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siyoto, S. &. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Startegy, B. (2018). *What is an Inbound Marketing Sales Funnel?* Massachusetts: Bristol Strategy Inc.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharlina. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Rumah Makan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*.
- Sumarwan. (2011). *Perilaku Konsume*. Jakarta: Penerbit Ghalia.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. Mandala Krida.
- Suwatno. (2022). *Komunikasi di Era Covide-19*. Bimedia Pustaka Utama.
- Suwatno. (2022). *Komunikasi Perkantoran*. Erlangga.
- Suwatno & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Suwatno & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Suwatno. (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tamboto, F. C. (2019). The Influence of Product Knowledge and Product Involvement Toward Purchase Decision of Nissan Cars Customers. *Jurnal Riset Ekonomi, Manjemen, Bisnis dan Akuntansi*, 861-870.
- Tjiptono, F. &. (2001). *Total Quality Management*. Andi.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. d. (2001). *Service Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. d. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.

- Trio, D. (2019). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di puskesmas lembah utara*. Jurnal Unsrat.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam 02 (10), 51-56*
- Wibowo. (2014). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wuysang, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Royal Wedding Organizer Manado. *Productivity, 3*.
- Yuniarsih, T. &. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Yuniarsih, T. &. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Yunyun R. (2021). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelanan administrasi kependudukan*. Jurnal Ikopin.
- Zeithaml L, V. A. (2005). Servqual a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal and Retailing, 12-40*.
- Zulfikar Ikhsan & Suwatno. (2018). *Model Disiplin Kerja, Iklim Organisasi dan Produktivitas Kerja Pegawai*.