

No. Daftar FPEB: 253/UN40.A7/PK.03.04/2025.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
JAWA BARAT**

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:

Karen Laura

2101629

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

2025

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH KINERJA PEGAWAI BIDANG PSMA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Oleh

Karen Laura

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Karen Laura 2025

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KAREN LAURA

2101629

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
JAWA BARAT**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik :

Bandung, 20 Agustus 2025

Pembimbing I



Prof. Dr. Janah Sojanah, M.Si
NIP. 195712191984052002

Pembimbing II



Yosep Herawan, S.T., M.M., IPM.
NIP. 920200419850718101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si
NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 30 Juli 2025

Waktu : 08-00 – Selesai

Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

Susunan Panitia

Ketua : Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P
NIP. 196802251993012001

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.
NIP. 195712191984032002

2. Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM
NIP. 920200419850718101

Penguji : 1. Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, SE., M.Pd
NIP. 195309121979032001

2. Dr. H. Adman, S.Pd., M.Pd
NIP. 197404122001121002

3. Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M
NIP. 920200419950215101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 24 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Karen Laura
NIM. 2101629

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Oleh:

Karen Laura

2101629

Artikel ini dibimbing oleh :

Prof. Dr.Dra Janah Sojanah, M.Si.,

Yosep Hernawan, S.T.,M.M.,IPM.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan di Bidang PSMA (Pembinaan Sekolah Menengah Atas) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang dinilai masih belum sepenuhnya mendukung peningkatan kinerja pegawai secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dalam dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui sejauh mana masing-masing dimensi pelayanan tersebut memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey *eksplanatory*, dan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif serta inferensial melalui uji regresi linier. Objek penelitian adalah seluruh pegawai di Bidang PSMA Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang berjumlah 41 orang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan survei.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan di lingkungan kerja, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE PSMA FIELD AT THE WEST JAVA PROVINCE EDUCATION OFFICE

By:

Karen Laura

2101629

This thesis was supervised by:

Prof. Dr. Dra Janah Sojanah, M.Si.,

Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM.

The problem examined in this research focuses on service quality in the PSMA (Senior High School Development) Division of the West Java Provincial Education Office, which is considered to still not fully support optimal employee performance improvement. This study aims to analyze how service quality, in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, influences employee performance in carrying out their duties and responsibilities. Furthermore, this study also aims to determine the extent to which each of these service dimensions contributes to improving employee performance.

This research employed a quantitative approach with an explanatory survey method, and was analyzed using descriptive and inferential statistical techniques through linear regression. The study subjects were all 41 employees in the Social and Administrative Services Division of the West Java Provincial Education Office. Data were collected through questionnaires and surveys.

The results indicate that service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, has a positive and significant impact on employee performance. This finding indicates that the higher employee perceptions of service quality in the workplace, the better their performance, supporting the achievement of overall organizational goals.

Keywords: Service Quality, Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi Sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Bidang PSMA Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak jarang penulis menghadapi kendala dan hambatan yang tidak dapat dihindari, namun Puji Tuhan berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Oleh karena hal ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang turut serta membantu dalam proses pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu kritik dan saran penulis nantikan guna kesempurnaan dalam skripsi ini. Penulis percaya bahwa masukan yang penulis terima sangat berarti guna pengembangan dan penyempurnaan kualitas skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis dan pembaca. Penulis berharap bahwa hasil penelitian yang penulis lakukan dapat memberikan kontribusi dalam bidang terkait dan dapat menjadi sumber referensi yang berguna. Untuk perhatian dan dukungannya, penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, 27 Februari
2025

Karen Laura
NIM. 2101629

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini, terdapat beberapa pihak yang turut serta dalam memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat di dalamnya.

Pertama dan yang terutama, peneliti ucapkan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, kasih, dan karunia yang melimpah sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dan dikuatkan dari banyaknya tantangan yang peneliti hadapi dalam proses pengerjaan. Kepada orang tua peneliti yaitu Bapak Darwis Sihalohe dan Ibu Suterlina Purba, yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan nasehat sehingga skripsi ini dapat selesai sebagaimana mestinya dan tepat pada waktunya. Saudara dan saudari peneliti yaitu Yanti Yulianti Sihalohe, Hengki Tornando Sihalohe, dan Gina Andayani Sihalohe yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, hiburan dan selalu menjadi pendengar saat peneliti membutuhkan tempat bertukar pikiran.

Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada bapak Prof. Dr. Didi Sukyadi, MA., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, Ibu Prof. Dr. Ratih Hurriyati, M.P., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, dan ibu Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan arahan dan dukungan dalam memimpin hingga berakhirnya masa studi. Kepada dosen pembimbing yakni ibu Prof. Dr. Janah Sojanah, M.Si., dan Bapak Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM. yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, nasehat, bantuan, dukungan, dan arahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi. Serta kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik Universitas Pendidikan Indonesia khususnya pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan bantuan dan saran kepada peneliti selama mengikuti studi di Universitas Pendidikan Indonesia.

Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada bapak kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan bapak kepala bidang PSMA Dinas

Pendidikan yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penelitian di lembaga yang dipimpin serta seluruh Bapak/Ibu Staf maupun Pegawai bidang PSMA Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang turut serta dalam penelitian dengan memberikan waktu luang dalam proses wawancara dan pengisian kuesioner.

Skripsi ini juga tak akan lengkap tanpa dukungan dan bantuan dari beberapa sahabat terbaik peneliti yaitu Yoga Indra Sihombing, Yuliana Sihombing, dan Febriani Bertha Rosalia Mandagi yang selalu menjadi teman peneliti dalam suka maupun duka, selalu menjadi orang yang mendengarkan keluh-kesah, memberikan hiburan dan dukungan yang sangat berarti bagi peneliti. Teman-teman seperjuangan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran angkatan 2021 yang telah menemani dan menghiasi hidup peneliti dalam proses perkuliahan selama 4 tahun, terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan, serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dan yang terakhir ucapan terima kasih yang besar kepada diri saya sendiri Karen Laura yang telah kuat dalam menghadapi berbagai cobaan pada proses penyusunan skripsi, selalu berjuang meskipun berkali-kali jatuh dan merasa tidak sanggup melanjutkan, dan selalu berusaha menyelesaikan tenggat waktu yang ditetapkan dalam melakukan progres skripsi. Terimakasih karena tidak pernah menyerah hingga titik ini, selalu mengusahakan yang terbaik, dan tetap melanjutkan meskipun banyak cobaan yang menghambat.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
BERITA ACARA	ii
PERNYAATAAN	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	7
2.1. Kajian Pustaka.....	7
2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Konsep Kinerja Pegawai	14
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37
2.4. Hipotesis.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Objek Penelitian	41
3.2. Desain Penelitian.....	41
3.2.1. Metode Penelitian.....	41
3.2.2. Operasional Variabel.....	42

3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian	47
3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	48
3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
3.2.6. Persyaratan Analisis Data	53
3.2.7. Teknik Analisis Data.....	54
3.2.8. Pengujian Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Hasil Penelitian	60
4.1.1. Gambaran Variabel Penelitian	60
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
4.1.3. Pengujian Persyaratan Analisis Data	67
4.1.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)	42
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kinerja Pegawai (Y)	45
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	50
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	51
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas X dan Y	52
Tabel 3. 6 Kriteria Penafsiran Deskriptif Variabel X dan Y	55
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 3. 8 Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 4. 1 Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 2 Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap	60
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan	61
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati.....	61
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik	62
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	63
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Indikator Hasil Kerja Sesuai Standar Kualitas	64
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Indikator Hasil Kerja Memenuhi Target	64
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Terhadap Indikator Tepat Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	65
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Terhadap Indikator Efektif Menggunakan Sumber Daya Organisasi.....	66
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	67
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	68
Tabel 4. 13 Uji Linear	69
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas.....	70

Tabel 4. 15 Uji t	71
Tabel 4. 16 Uji Regresi Sederhana.....	71
Tabel 4. 17 Koefisien Korelasi dan Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penilaian Kinerja Pegawai Tahun 2021-2023 di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2. 2 Hubungan Kausalitas Variabel.....	40
Gambar 4. 1 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)....	73
Gambar 4. 2 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kinerja Pegawai (Y)	75

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 INSTRUMEN PENELITIAN	vii
LAMPIRAN 2 HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN.....	xiv
LAMPIRAN 3 HASIL PENGOLAHAN DATA.....	vi
LAMPIRAN 4 ADMINISTRATIF	vi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia : teori, konsep dan indikator* (Cet. 1). Zanafa Publishing.
- Ahmad, A. J., Mappamiring, & Mustari, N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(1), 287–298.
- Al Tasya Fitrah, Nadia Ulfa, Lintang Dwiyan, & Zainarti. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Manajemen Dari Hasil Keuntungan Operasi Pada Pedagang Pasar Halat Kota Medan. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(1), 120–129. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i1.800>
- Arie Hendra Saputro, A. H. S., & Ridlwan Muttaqin, R. M. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Niramas Utama Pada Divisi Modern Trade Di Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(4), 1563–1572. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i4.1385>
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- Bangun. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Dr. Dyah Budiastuti, & Agustinus Bandur, P. . (2018). VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN. In *Metode Penelitian Pendidikan Matematika*. Mitra Wacana Media.
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (2025, Januari 21). Apa itu Pelayanan Prima. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Gorontalo.
- Ginting, I. M., Bangun, T., Munthe, D., & Sihombing, S. (2019). Pengaruh Disiplin

Karen Laura, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (UNIT INDUK PEMBANGUNAN SUMATERA BAGIAN UTARA). *Jurnal Manajemen*, 5, 35–44.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. (2013). Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser.
- Imansari, N., & Kholifah, U. (2023). Metodologi penelitian untuk pendidikan kejuruan.
- Juniarti, A. T., & Putri, darra G. (2021). Faktor faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Kholipatun, K., & Rodiyah, I. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Uptd Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 2(2), 177-190.
- Lase, A. Y. P. (2020). Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Asus Service Center Kota Jambi. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 1(6), 193-199.
- Marissa, C., & Habe, H. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Penerbitan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang Terhadap Kinerja Pegawai. *Dikombis: Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 165-176.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Najib, M. (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hevea Bumi Sriwijaya. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 16(3), 204. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v16i3.3421>
- Nurhasanah, S. (2023). *Statistika Pendidikan: Teori, Aplikasi, dan Kasus, Edisi 2*. Penerbit Salemba.
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 1(3), 18.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Rabaisa, R., Firman, A., & Sjarlis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 10(3), 227-234
- Ragil Anandita, S., Indriyani, S., & Mahendri, W. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Zam - Zam Jombang). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2), 881–890. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19047>
- Sujarwo, A., & Ahmad, S. (2021). Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Pengembangan Ekonomi Daerah. *Publika: Jurnal Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial*, 6(1), 22-30.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suntari, R., & Rasto, R. (2018). Peran Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(1), 234. <https://doi.org/10.17509/jpm.v3i1.9460>
- Trifena Towoliu, G., Dotulong, L. O., & Lumintang, G. G. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Danpolitik Provinsi Sulawesi Utara (the Influence of Training and Development and Job Characteristics on Employee Performance in the Nat. *Jurnal EMBA*, 11(3), 935–945.
- Yolanda, P., Widian, H. S., & Sari, E. Y. D. (2022). Kinerja Karyawan: Faktor-Faktor yang Memengaruhi. *Jurnal Diversita*, 8(2), 148–157. <https://doi.org/10.31289/diversita.v8i2.5788>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

- Kurniawan, R., & Susanti, M. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kabupaten Sumedang. Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 87–95.
- Hadi, S., & Purnomo, R. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kota Bandung. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(3), 142–151.
- Pratama, A., & Nugroho, E. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kabupaten Tasikmalaya. Jurnal Administrasi Daerah*, 8(1), 55–63.
- Wijaya, D., & Sari, A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kota Cimahi. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 76–84.
- Susanti, M., & Kurniawan, R. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kabupaten Garut. Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 9(2), 98–107.
- Dewi, N., & Saputri, L. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kota Bekasi. Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 115–122.
- Nugraha, B., & Pratama, A. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kabupaten Sukabumi. Jurnal Kebijakan Pelayanan Publik*, 7(2), 94–102.
- Purnomo, R., & Hadi, S. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan. Jurnal Manajemen Terapan*, 11(2), 65–74.
- Suryadi, T., & Wibowo, A. (2021). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kota Depok. Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 8(1), 44–53.
- Suryadi, A. (2020). *Evaluasi Pembelajaran Jilid II*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Kurnia, I., & Setiawan, H. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan di Kabupaten Cianjur. Jurnal Pelayanan*

Publik, 6(3), 89–97.

Utami, L., & Prasetyo, R. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan adaptif di era new normal terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan. Jurnal Administrasi Kontemporer*, 9(1), 73–82.