

**PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA  
(Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia



Disusun Oleh:  
Muhammad Irsyad Fauzan  
1504842

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2020**

**PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA  
(Studi kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)**

**Oleh  
Muhammad Irsyad Fauzan  
1504842**

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

©Muhammad Irsyad Fauzan 2020  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA**

**(Studi Kasus di FKIP Universitas X**

**Muhammad Irsyad Fauzan**

**1504842**

Disetujui dan disahkan oleh :

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM.**

**NIP : 197610112005012002**

**Dosen Pembimbing II**



**Askolani, SE., MM.**

**NIP : 197507042003121001**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM.**

**NIP : 197610112005012002**

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

**BANDUNG**

**2020**

## ABSTRAK

**Muhammad Irsyad Fauzan (1504842) “Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)”. Dibawah bimbingan Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM dan Askolani, S.E MM.**

Kinerja tenaga kependidikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswanya. Latar belakang penelitian ini adalah adanya fenomena penurunan jumlah mahasiswa selama lima tahun waktu berjalan. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam tercapainya tujuan organisasi, yakni pemberian pelayanan yang prima guna terwujudnya kepuasan mahasiswa. Dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, faktor kinerja tenaga kependidikan menjadi daya tarik bagi penulis dalam penelitian ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja tenaga kependidikan FKIP Universitas X dan kualitas pelayanan kepada mahasiswanya serta pengaruh antara kinerja tenaga kependidikan dengan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa FKIP Universitas X. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi sejumlah 2707 dan sampel 106 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, studi kepustakaan, dan menggunakan teknik sampling *proportionate stratified random sampling*.

Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien regresi sederhana. Pengujian hipotesis menggunakan uji t. hasil penelitian menunjukkan gambaran kinerja tenaga kependidikan dan kualitas layanan kepada mahasiswa FKIP Universitas X belum optimal. Perhitungan regresi menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki pengaruh dengan kualitas layanan kepada mahasiswa sebesar 42,0%.

**Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

**Muhammad Irsyad Fauzan (1504842) “The Influence of The Educational Staff Performance on Service Quality to Students (Case Study in the Faculty of Teacher Training and Education of X University), under the guidance of Dr.Heny Hendrayati, S.IP., MM and Askolani, SE., MM.**

*Employee performance and service quality of Education Staff influence the quality of service to students. The background of this study is the phenomenon of a decrease in the number of students during the five years of running time. Service quality is an important factor in achieving organizational goals, namely providing excellent service in order to realize student satisfaction. Of the various factors that can affect the quality of service, the performance factor of educational staff is the main attraction for the authors in this study.*

*The purpose of this study was to know the description of the educational staff of the Faculty of Teacher Training and Education of X University and the quality of service to its students and the influence between the performance of the educational staff and the service quality to Faculty of Teacher Training and Education of X University students. This research uses descriptive and verification methods with a population of 2707 students and sample respondents of 106 students. Data collection techniques used were questionnaire, literature study, and using proportionate stratified random sampling technique.*

*The analysis technique used in a simple regression coefficient. Hypothesis testing using  $t$  test. The results showed an overview of the educational staff performance and the quality of service to Faculty of Teacher Training and Education of X University students was not optimum. Regression calculations show that the educational staff performance has an influence with the service quality to students amounting to 42,0%.*

**Keywords : Employee Performance, Service Quality**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)**. Penelitian skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak sekali kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun untuk terwujudnya perbaikan mutu dan kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berarti bagi para pembaca dan pembangunan keilmuan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mungkin selesai tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada.

1. Ayahanda Azis Lukman Praja dan Ibunda Tita Rospita, atas segala doa, kasih sayang yang tak terhingga, kesabaran dalam mendidik serta membiayai, membimbing dan terus memberikan bantuan dan semangat kepada penulis agar terus menjadi manusia yang lebih baik.
2. Ahmad Zaini Praja, Soelfana Widhiyasmiaty dan Adi Nugraha selaku kakak penulis atas segala bantuan tenaga, pikiran, serta bimbingan dan semangat secara terus menerus, memberikan contoh yang baik, dan dukungan sehingga penulis dapat berada ditahap ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan berkah dan rahmatnya.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd, MA. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.

4. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P, selaku Dekan FPEB Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Ibu Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM selaku Pembimbing I serta Ketua Program Studi Manajemen yang senantiasa membantu, membimbing, meluangkan waktu dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan, juga menjadi mentor dan contoh yang baik bagi seluruh mahasiswa-mahasiswi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Bapak Askolani, S.E, MM. selaku pembimbing II yang senantiasa membantu, membimbing, meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan arahan dan masukan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. H. Suryana, M.Si, Bapak Dr. Chairul Furqon, S.Sos.,MM dan Ibu Dr Rofi Rofaida, SP.,Msi yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk menguji hasil penelitian penulis, serta atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Bapak Prof Dr Nanang Fattah, M.Pd, Ibu Dr. Vanessa Gaffar,SE.Ak.,MBA, Ibu Dr. Ayu Krishna Yuliatwati,S.Sos.,MM, Bapak Dr.H.Mokh.Adieb Sultan,ST.MT, Ibu Netti Siska Nurhayati,SE.,MM, Bapak Budhi Pamungkas Gautama, SE.,MSc., Bapak Arief Budiman Sholeh, S.S., S.Sos., IMSMEs, Bapak Yoga Perdana SE.,M.S.M dan Rizka Desvian Purnama selaku dosen dan staff Program Studi Manajemen yang tidak bisa disebutkan satu per-satu yang senantiasa membimbing, memberikan ilmu, mengajarkan serta membantu penulis sejak awal masa perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.
9. Kepada Dekan FKIP Universitas X yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada bapak Dr Sri Marten Yogaswara MM., Chandra Gunawan S.E., MM, serta seluruh karyawan FKIP Universitas X yang telah banyak

membantu dan turut berpartisipasi dalam menyelesaikan penelitian penulis.

11. Keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan secara moral kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini
12. Kepada sahabat Dzulfikar A Hafizh, Fauziah Hadiyatul M, Farah Fathiyah, Khairani Rizki A, M Taqiyudin R, Hanifah Nurul Z terima kasih atas masukan, dukungan, pelajaran, motivasi dan bantuan secara terus menerus, serta terimakasih sudah menjadi yang pertama dan utama disaat senang terlebih saat susah selama ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikannya dengan berlipat ganda.
13. Terima kasih kepada Riani T, Fauzan Akbar W, Tiar Laksana, Yusuf Zamzam, Rifqi Azkaputra, dan lainnya yang dengan sabar memberi masukan dan pencerahan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
14. Keluarga baru semenjak awal kuliah, teman-teman Manajemen UPI 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas saran dan masukannya serta telah berjuang bersama membantu memberi inspirasi dan memotivasi. Sukses selalu untuk kita semua dan semoga kita berada selalu dalam lindungan-Nya.
15. Wibowo Dwi S, Assadatul K E P, Dita Fatimah M, M Irfan I, Aditya Aafi, M Ricky A Y, M Ahadi F, dan teman-teman Dayleight Prod yang juga tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala kritik, saran, motivasi, serta bantuan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
16. Kepada M Adhitya R, Fadhillah R A, Faris Z A, serta teman-teman angkatan Esfuerta SMPIT As-Syifa yang mustahil penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas segala bantuan dan ide yang diberikan selama proses penelitian ini.
17. Terimakasih kepada Gatot, Johnson, Bruno, Harley, dan kawan-kawan lainnya atas segala keceriaan, semangat dan menjadi penghibur saat dibutuhkan.



18. Pihak- pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas saran, pendapat, arahan, bimbingan, dorongan, kritik yang membangun serta doa kalian terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas dan melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan.

Bandung, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Kinerja .....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian.....	48
2.4 Hipotesis.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>54</b>
3.1. Objek Penelitian .....	54
3.2 Metode Penelitian.....	54

3.3	Desain Penelitian.....	55
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	56
3.5	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5.1.	Sumber Data.....	59
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	60
3.6.1.	Populasi.....	60
3.6.2.	Sampel.....	61
3.6.3.	Teknik Sampling.....	61
3.7	Pengujian Uji Validitas dan Reabilitas.....	63
3.7.1.	Uji Validitas.....	63
3.7.1.	Uji Reabilitas.....	66
3.8	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	69
3.8.1.	Rancangan Analisis Data.....	69
3.8.2.	Method of Successive Interval (MSI).....	72
3.8.3.	Analisis Korelasi.....	73
3.8.4.	Analisis Regresi Sederhana.....	74
3.8.5.	Uji Hipotesis (Uji T).....	75
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	77
4.1.1.	Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	77
4.1.2.	Gambaran Umum karakteristik Responden.....	82
4.1.3.	Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	87
4.2.	Hasil Pengujian Statistika.....	103
4.2.1.	Uji Normalitas.....	103
4.2.2.	Analisis Korelasi.....	106
4.2.3.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	107
4.2.4.	Uji Hipotesis dan Signifikansi (Uji T).....	107
4.3.	Pembahasan.....	109
4.3.1.	Pembahasan Kinerja Karyawan.....	109

4.3.2. Pembahasan Kualitas Layanan.....	111
4.3.3. Pembahasan pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Layanan.....	113
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>115</b>
5.1. Kesimpulan .....	115
5.2. Rekomendasi .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Perguruan Tinggi Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Perguruan Tinggi Jawa Barat .....	2
Gambar 1. 3 Jumlah Mahasiswa Universitas X .....	3
Gambar 2. 1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	16
Gambar 2. 2 Tingkat Level Pelayanan.....	26
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 2. 4 Paradigma Penelitian.....	53
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	56
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	83
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi .....	85
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Q-Q Plot Kinerja .....	105
Gambar 4. 5 Uji Normalitas Q-Q Plot Kualitas Layanan .....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Persentase Penurunan Mahasiswa Universitas X .....	4
Tabel 1. 2 Persentase Penurunan Mahasiswa berdasarkan Kampus Universitas X5	
Tabel 1. 3 Persentase Penurunan Kampus 2 dan 3 Universitas X .....	6
Tabel 1. 4 Hasil Kuisisioner Tenaga Kependidikan di FKIP Universitas X .....	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	57
Tabel 3. 2 Populasi Penelitian.....	60
Tabel 3. 3 Proporsi Sampel Responden Penelitian .....	62
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Validitas Pra Penelitian Nilai Persepsi Pelayanan.....	64
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas Pra Penelitian Nilai Harapan Pelayanan ....	64
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Kinerja Karyawan) .....	65
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan).....	66
Tabel 3. 8 Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha.....	68
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Pra Penelitian.....	68
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	68
Tabel 3. 11 Kriteria Bobot Nilai Alternatif .....	69
Tabel 3. 12 Rekapitulasi Pengubahan Data .....	70
Tabel 3. 13 Pengubahan Data Ordinal ke Interval .....	73
Tabel 3. 14 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	74
Tabel 4. 1 Kuisisioner Pra Survey .....	81
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	84
\Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	86
Tabel 4. 5 Kinerja Karyawan Berdasarkan Kualitas .....	88
Tabel 4. 6 Kinerja Karyawan Berdasarkan Produktivitas .....	89
Tabel 4. 7 Kinerja Karyawan Berdasarkan Pengetahuan mengenai pekerjaan.....	90
Tabel 4. 8 Kinerja Karyawan Berdasarkan Kepercayaan .....	91
Tabel 4. 9 Kinerja Karyawan Berdasarkan Ketersediaan .....	92
Tabel 4. 10 Kinerja Karyawan Berdasarkan Kebebasan.....	93
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kinerja Karyawan (X) .....	94

Tabel 4. 12 Kualitas Layanan Berdasarkan Reliability atau Keandalan .....	96
Tabel 4. 13 Kualitas Layanan Berdasarkan Responsiveness atau Daya Tanggap	97
Tabel 4. 14 Kualitas Layanan Berdasarkan Assurance atau Jaminan .....	98
Tabel 4. 15 Kualitas Layanan Berdasarkan Emphaty atau Empati .....	100
Tabel 4. 16 Kualitas Layanan Berdasarkan Tangibles atau Bukti Fisik .....	101
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kualitas Layanan (Y).....	102
Tabel 4. 18 Uji Normalitas.....	104
Tabel 4. 19 Tabel Uji Korelasi.....	106
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Regresi .....	107
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis.....	108
Tabel 4. 22 Nilai Signifikansi Uji T.....	108

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Dessler, Gary. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh*. Jakarta:PT Indeks
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta:Gava Media.
- Hasibuan, Malayu.S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi revisi*. Jakarta:PT Bumi Aksara
- Kaufman, Ron. (2012). *UPLIFTING SERVICE: The Proven Path to Delighting Your Costumers, Colleagues, and Everyone Else You Meet*. Ohio,Ashland: AtlasBooks Distribution.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009) *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Tigabelas*. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management 15<sup>th</sup> Global Edition*.Pearson Education Limited. Edinburg Gate, Harlow Essex CM20 2JE. England
- Mangkunegara ,A.A.Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta:Andi.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. (2014). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung:Alfabeta

### **Jurnal**

- Wahyuni, W. N., Abdurrahman, D., & Senjiati, I. H. (2017). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor KAS UNISBA. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 405-412.
- Supit, T. J., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon. *Jurnal Ilmiah Society*, 1(17), 1-15.



- Eurika Wulansari, Rumzi Samin, Ellya Noryadi. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kundur Kabupaten Karimun
- Adrianto, M. A. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2014-2020.
- Santhi, Nova Hari., & Hartati, Widya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan dan Inovator Pendidikan* 4(1),
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGINAP DI EMPAT VIRTUAL HOTEL OPERATOR DI SURABAYA. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145-153.
- Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby, & Ikeu Kania (2018). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TIKET KERETA API DI STASIUN BANDUNG *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 9(1)
- Pettalolo, I.(2013). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 1(7).
- Bismawati, B.(2016). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. *Katalogis*, 4(3).
- Widiaswari, R. R. (2016). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru. *JURNAL ILMIAH BISNIS dan KEUANGAN*, 2(2).
- Surya, V. F. Y.(2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pajarakan Kabupaten Probolinggo* (Doctoral dissertation).
- Nurmazizah, I. (2018). *Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa: studi kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang* (Doctoral dissertation, UIN Walisongo Semarang).

Muhammad Irsyad Fauzan, 2020

**PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Zulfan. 2017. Pengaruh Kognisi dan Budaya Kerja Terhadap Kedisiplinan Pegawai PT.Telkom Cabang Banda Aceh. 7.
- Titisari, Moh Mukeri Warso, Andri Tri Haryo. 2017. Analisis Pengaruh Karakteristik Organisasi Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Performa Perusahaan Dengan Efektifitas Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. 9(3): 106-115.
- Stela Timbuleng, Jacky S.B.Sumarauw. 2015. Etos Kerja Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Hasjrat Abadi Cabang Manado.3.
- Soni Susilo, Azis Fathoni, Leonardo dan Hasiolan. 2016. Analisis Pengaruh Etos Kerja Perilaku Kerja dan Tanggung Jawab Kerja Terhadap Restrukturisasi Organisasi melalui Character Building Sebagai Variabel Intervening Pada PT Rehobat Unit Layer Farm II Limbangan Kendal. 2.
- M. Mukhtasar Syamsuddin. 2012. Pendekatan Fenomenologis Dalam Studi Perbandingan Etos Kerja Manusia Bugis-Makassar dan Bangsa Jepang .20(2).
- Nadia Sasmita Wijayanti. 2015. Penciptaan Budaya Perusahaan Yang Baik Dalam Rangka Membangun Perusahaan Berkualitas Global Melalui Peningkatan Etos Kerja Karyawan. 8(1).