

## PERAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS KEPUASAN COSTUMER MOLINDO INTI PERKASA

Herlina<sup>1</sup>, Aryati Arfah<sup>2</sup>, Syamsu Alam<sup>3</sup>

Universitas Muslim Indonesia

Email : herlina.sonte82@gmail.com

### *Abstrak*

*Pertumbuhan yang terjadi di berbagai sektor bisnis saat ini terlihat sangat cepat. Hal ini disebabkan oleh perekonomian global saat ini yang semakin maju. Persaingan bisnis hampir terjadi di berbagai sektor. Dalam suatu perusahaan hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan dan kualitas kepuasan pelanggan Molindo Inti Perkasa. Analisis saat ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian telah menemukan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan dan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas kepuasan pelanggan Molindo Inti Perkasa.*

**Kata Kunci:** *Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Kualitas Kepuasan Pelanggan*

### 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan yang terjadi di berbagai sektor bisnis saat ini terlihat sangat cepat. Hal ini disebabkan oleh perekonomian global saat ini yang semakin maju. Persaingan bisnis hampir terjadi di berbagai sektor, seperti pada sektor bisnis retail, perumahan, hotel, dan lain sebagainya. Semakin berkembangnya sistem teknologi dan informasi serta komunikasi, membuat semakin terbukanya kompetisi yang berat, dengan demikian setiap perusahaan akan bekerja keras untuk usahanya dalam memuaskan pelanggan sehingga perusahaan tersebut mendapatkan pelanggan yang loyal.

Pelanggan adalah orang yang paling penting dalam perusahaan ini. Pelanggan tidak bergantung kepada kita, tetapi kita yang bergantung kepadanya. Pelanggan tidak pernah mengganggu pekerjaan kita, sebab dia adalah tujuan dari pekerjaan kita. Kita tidak melakukan yang baik dengan melayani dia, tetapi justru pelangganlah yang memberikan kesempatan kepada kita untuk dapat melayani dia. Tidak seorangpun dapat memenangkan apabila berargumentasi dengan pelanggan, sebab pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada pemenuhan kebutuhannya. Oleh karena itu, adalah pekerjaan kita untuk dapat memperlakukan pelanggan yang menguntungkan bagi pelanggan dan juga perusahaan kita. Pelanggan merupakan aset perusahaan yang memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam suatu perusahaan hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDM-nya. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Adapun pengertian sumber daya manusia adalah tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan.

Dengan adanya kualitas sumber daya manusia yang memadai maka diharapkan munculnya kualitas kepuasan dan pelayanan yang baik. Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas kepuasan dan pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas kepuasan dan pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hadiwijaya & Sumarga, 2020; Herlina et al., 2024; Hidayat, 2019; Savitri et al., 2023) telah menemukan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan dan kualitas kepuasan pelanggan. Namun sebaliknya terdapat hasil yang berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh (Gelu et al., 2022; Prayudi et al., 2022).

Di kota Makassar telah berdiri sangat banyak pemilik bisnis bengkel mobil yang juga telah sadar betapa pentingnya peran pelanggan. Dan salah satunya adalah Molindo Inti Perkasa, namun dengan banyaknya kehadiran bengkel mobil yang ada saat ini, menjadikan persaingan antar perusahaan dalam menarik pelanggan juga semakin ketat. Maka perusahaan harus dapat mempertahankan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan dan kualitas kepuasan pelanggan, yang menjadi sebuah aset yang sangat bernilai bagi setiap pebisnis. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggan, dimana pelanggan mencerminkan potensi pertumbuhan pada masa yang akan datang. Jika pelanggan itu puas, maka mereka akan menjadi loyal dan perusahaan tidak akan kesulitan dan mengeluarkan banyak biaya promosi untuk mencari pelanggan baru. Perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima serta menerapkan harga yang sesuai sehingga pelanggan tidak akan beralih kepada pesaing.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini merupakan penelitian yang mengacu pada beberapa penelitian terdahulu dengan menggabungkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dan kualitas kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Peran Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan dan Kualitas Kepuasan Customer Molindo Inti Perkasa”.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Pelayanan

Definisi pelayanan diartikan sebagai “setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. “Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan” (Tjiptono & Chandra, 2016).

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdaya guna atau berhasil guna, ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menciptakan suatu pelayanan terhadap pelanggan. Sebagaimana pada penelitian (Herawati, 2018; Supriatin & Suhendra, 2021) yang telah menemukan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan.

**H1: Diduga Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Pelayanan**

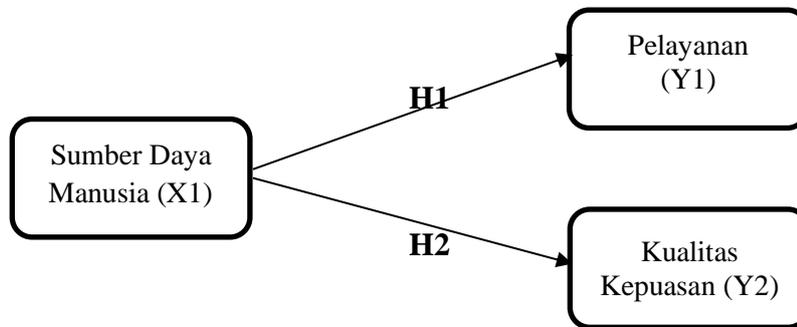
### Kualitas Kepuasan

Yang dimaksud dengan kualitas kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (hasil) yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian tingkat perasaan adalah fungsi dan perbandingan antara performansi dengan harapan. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, maka harus menetapkan standar pelayanan yang menyediakan ukuran kualitas kepuasan yang dipakai dalam memberikan pelayanan. Dalam suatu organisasi atau perusahaan hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Sebagaimana pada penelitian (Akram et al., 2017; Asri, 2015; Raymond et al., 2018; Suriyana, 2021) yang telah menemukan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kepuasan pelanggan.

**H1: Diduga Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Kepuasan**

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Sumber Daya Manusia Berpengaruh terhadap Pelayanan dan Kualitas Kepuasan pelanggan Molindo Inti Perkasa. Analisis saat ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metodologi pengumpulan data yang digunakan melibatkan pengiriman kuesioner yang telah menerima sekitar 65 tanggapan responden. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Molindo Inti Perkasa yang ada di Kota Makassar, dan metode analisisnya menggunakan software SPSS.



Sumber: Data diolah peneliti 2024

**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji asumsi klasik

##### a. Uji normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel residu atau perancu dalam suatu model regresi berdistribusi normal. Pada penelitian ini digunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas. Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal. Temuan uji normalitas pada tabel di bawah ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.95831421
Most Extreme Differences	Absolute	.176
	Positive	.087
	Negative	-.156
Kolmogorov-Smirnov Z		1.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.304
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas terlihat *nilai Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,068 dan nilai signifikan 0,304 > 0,05. Jadi dapat dikatakan nilai residunya berdistribusi normal, sehingga analisis dapat dilakukan ke analisis selanjutnya yaitu analisis regresi.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen. Dalam regresi yang baik tidak boleh ada korelasi antar variabel. Berikut hasil uji multikolinearitas pada tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	Sumber Daya Manusia	.494	2.768
	Pelayanan	.538	2.439
	Kualitas Kepuasan	.643	1.421

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak menunjukkan adanya multikolinearitas pada data yang diolah dalam penelitian ini. Karena nilai signifikansi *toleransi* seluruh variabel lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF seluruh variabel lebih kecil dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterogenitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residu pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain, sehingga disebut Homoskedastisitas dan bila berbeda disebut Heterogenitas. Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk menguji apakah terdapat masalah homoskedastisitas. Hasil pengujiannya seperti gambar di bawah ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.762	.894		3.270	.006
Sumber Daya Manusia	-.172	.082	.275	1.169	.485
Pelayanan	.128	.175	.280	.854	.374
Kualitas Kepuasan	.132	.137	.320	.973	.567
a. Dependent Variable: res2					

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Sumber Daya Manusia mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,485 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada Sumber Daya Manusia. Variabel Pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar  $0.374 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada variabel Pelayanan. Variabel Kualitas Kepuasan mempunyai nilai signifikansi  $0,567 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada variabel Kualitas Kepuasan.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) serta variabel terikat ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Berikut hasil pengujian analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS yang dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Hasil Uji T (*uji t*)

Uji t menunjukkan hubungan masing-masing variabel independen ( $X_1$  , dan  $X_2$  ) terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%) dan *Derajat Kebebasan* (df) = nk. Berdasarkan kriteria berikut.

- a. Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian dengan cara membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel .
  - 1) Jika nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
  - 2) Apabila nilai  $t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak .
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi
  - 1) Jika nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
  - 2) Jika nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak

**Tabel 5. Hasil uji t**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.483	0.382		.157	.789
X-Y1	.258	.150	.263	2.860	.004
X-Y2	.284	.093	.376	2.624	.002
a. Dependent Variable:					

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 2024

Tabel 5 menunjukkan bahwa H1 sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan dengan nilai t-statistik sebesar 2.860 dan p-value sebesar  $0.04 < 0.05$ . H2 sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas kepuasan dengan nilai t-statistik 2.624 dan nilai p-value  $0.002 < 0.05$ .

**Uji Koefisien determinasi**

Uji koefisien determinasi merupakan kemampuan variabel terikat untuk dijelaskan oleh variabel bebas. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 <sup>a</sup>	.554	.520	45.4
a. Predictors: (Constant),				

*Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 2024*

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai koefisien determinasi (R Square) dari 0.754 yang berarti 75,4 %. Angka tersebut berarti bahwa variabel sumber daya manusia X secara simultan berpengaruh terhadap variabel pelayanan dan kualitas kepuasan pelanggan Y1 dan Y2 adalah 75,4%. Sedangkan sisanya  $100\% - 75,4\% = 24,6\%$  dipengaruhi oleh variabel di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

**PEMBAHASAN**

**Sumber Daya Manusia Berpengaruh Terhadap Pelayanan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sumber daya manusia atau para karyawan yang ada di Molindo Inti Perkasa selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada para pelanggan. Setiap pelanggan membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia atau pelanggan (Sinambela, 2010). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan oleh sumber daya manusia Molindo Inti Perkasa, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan secara berlebihan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan para pelanggan yang dilayani. Dalam kondisi pelanggan yang semakin kritis, sumber daya manusia Molindo Inti Perkasa dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menciptakan suatu pelayanan terhadap pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Bhagya, 2020; Kadir, 2021; Medah et al., 2023; Saputra et al., 2015; Zahra et al., 2022) yang

telah menemukan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan.

### **Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Kepuasan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas kepuasan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa untuk mengurangi kesenjangan ini para sumber daya manusia Molindo Inti Perkasa dituntut memiliki kemampuan profesional yang tinggi dan kontinyu mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat. Kriteria kualitas kepuasan yang baik bagi para karyawan, menurut Gronroos (1990) meliputi profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian para sumber daya manusia Molindo Inti Perkasa akan memberikan arti kualitas kepuasan bagi pelanggan pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan yang tinggi bukan hanya menciptakan pilihan yang rasional tetapi juga kedekatan emosional terhadap merek produk tertentu dan pada akhirnya menuju pada kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kanaf et al., 2023; Runa, 2020; Solikhah & Dwi Putri Pramesti, 2024; Sukarjati et al., 2016) yang telah menemukan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kepuasan pelanggan.

## **5. KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini telah tersaji pada pembahasan yang telah diuraikan di atas, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sumber daya manusia X berpengaruh terhadap variabel pelayanan dan kualitas kepuasan pelanggan Y1 dan Y2. Sumber daya manusia berkontribusi penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan bermutu di Molindo Inti Perkasa. Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi atau perusahaan sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya dalam memberikan pelayanan para pelanggan, serta menjaga kualitas kepuasan pelanggan agar mampu membuat pelanggan menjadi loyal didalam perusahaan termasuk bisnis usaha Molindo Inti Perkasa. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

## **REFERENSI**

- Akram, Animah, & Basuki, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan Sistem Erp (Enterprise Resource Planning) Berbasis Tam (Technology Acceptance Model). *Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 1–16.
- Asri, S. (2015). Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(4), 662–672.

- Bhagya, T. G. (2020). Kinerja Pegawai Pada Biro Pelayanan Sosial Dasar. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 33–41.
- Gelu, S. I., Foeh, J. E., & Niha, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Hadiwijaya, D., & Sumarga, H. E. (2020). Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management Sebagai Dampak Dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan Bank Dan Teknologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Kota Tangerang). *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 10. <https://doi.org/10.31000/jmb.v9i1.1980>
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Herlina, Amang, B., Hamzah, M. F., & Burhanuddin. (2024). Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Molindo Inti Perkasa Makassar. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(5), 631–644.
- Hidayat, S. E. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 43–46.
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Kanaf, Y. R., Foeh, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2023). Pengaruh Kesehatan Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Terapan*, 4(6), 886–897. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Medah, M. H., Foeh, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2023). Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(4), 525–531. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Prayudi, A., Sinaga, K., Mahyudanil, M., Pratiwi, H., & Aditi, B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Herfinta Farm and Plantation. *Journal of Global Business and Management Review*, 4(2), 72. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v4i2.7268>
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2018). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat ( Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire ). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1–8.
- Runa, R. (2020). Determinasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Motivasi, Gaya Kepemimpinan (Sebuah Literatur Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal*

*Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 202–222.

- Saputra, M., Marlinae, L., Rahman, F., & Rosadi, D. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 32. <https://doi.org/10.15294/kemas.v11i1.3462>
- Savitri, F. M., Sahab, M., Lila, S. V., Tuhu, K. H., & Zulfikar, I. A. (2023). Urgensi Pengimplementasian Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Biro Umrah Ar Rahmah Tour Kendal. *JUMPER Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 1(2), 2985–492. <https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper>
- Sinambela, P. L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Solikhah, M., & Dwi Putri Pramesti, G. N. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Budaya Organisasional terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 4099–4106. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1212>
- Sukarjati, E., Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh kepemimpinan, pengembangan sumber daya manusia dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai kantor dinas pengelolaan keuangan dan aset daerah kota semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–14. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/411>
- Supriatin, & Suhendra, A. D. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan. *Jurnal AKRAB JUARA*, 6(1), 15–22. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750>
- Suriyana, N. (2021). Determinasi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai: Motivasi, Komunikasi, Dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 389–412. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.558>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (Andi (ed.); 4th ed.)*.
- Zahra, A., Shafa, F., Mulya, F., Tiara, I., Sangha, S., & Trisnawati, W. (2022). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan UKM di Puskesmas Ciomas. *JUMINTAL: Jurnal Manajemen ...*, 3(January), 0–15.