



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Karyawan pada Bagian Laundry PT. KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni

Fensca F Lahallo^{1*} Helda Yohanesia², Rais Rumaday³, Ino Rocky

¹⁻⁴ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Victory Sorong, Indonesia

*Penulis Korespondensi : heldayohanesia@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality on employee satisfaction in the laundry division of PT. KSO GDSK-PDI (KGP), Teluk Bintuni Regency. The research employed a quantitative approach using a simple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 93 respondents selected using simple random sampling. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on employee satisfaction. The regression equation obtained is $Y = 0.400 + 0.967X$, indicating that every one-unit increase in service quality increases employee satisfaction by 0.967 units. The t-test result shows a significance value of 0.000 (<0.05) with a t-value of 14.341, confirming that service quality significantly affects employee satisfaction. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) is 0.693, meaning that service quality explains 69.3% of the variation in employee satisfaction, while the remaining 30.7% is influenced by other variables not examined in this study. Therefore, improving service quality is essential for increasing employee satisfaction within the company.*

Keywords: *Bintuni Bay; Employee Satisfaction; Human Resource Management; Laundry Service; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan karyawan pada bagian laundry PT. KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier sederhana. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 93 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,400 + 0,967X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan karyawan sebesar 0,967 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 14,341, sehingga kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,693 menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 69,3% variasi kepuasan karyawan, sedangkan 30,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan karyawan pada bagian laundry perusahaan.

Kata kunci: Kepuasan Karyawan; Kualitas Layanan; Laundry; Manajemen Sumber Daya Manusia; Teluk Bintuni.

1. LATAR BELAKANG

Kualitas layanan merupakan unsur strategis bagi organisasi jasa karena kualitas yang dirasakan pengguna menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan penggunaan layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Penilaian tersebut tercermin dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Konsep ini tidak hanya relevan bagi pelanggan eksternal, tetapi juga bagi karyawan yang menggunakan layanan internal perusahaan.

Layanan laundry pada PT. KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni merupakan layanan penunjang yang dibutuhkan karyawan dalam menjalankan aktivitas kerja.

Kualitas hasil pencucian, ketepatan waktu penyelesaian, keamanan barang, keramahan petugas, dan kecepatan penanganan keluhan dapat memengaruhi penilaian karyawan terhadap layanan tersebut. Berdasarkan kondisi awal pada bagian laundry, masih ditemukan keterlambatan penyelesaian cucian dan keluhan mengenai kualitas hasil pencucian. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan karyawan dan layanan yang mereka terima, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan karyawan sebagai pengguna layanan internal.

Temuan penelitian di Kota Sorong memperkuat pentingnya kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pengguna. Kbarek dan Muskita (2024 : 23) menyatakan bahwa “Variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.” Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai t sebesar 6,395 dengan signifikansi 0,000. Dalam konteks ritel, Tumboki dan Muskita (2024) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun objek penelitiannya berbeda, kedua studi tersebut memperlihatkan pola yang konsisten bahwa layanan yang cepat, ramah, andal, dan responsif akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian Rupilele dan Lahallo (2024) menekankan pentingnya orientasi pada kebutuhan pengguna dalam pengembangan layanan. Mereka melaporkan bahwa fitur layanan yang dirancang berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna “berhasil meningkatkan kepuasan pengguna dibandingkan sistem konvensional” (Rupilele & Lahallo, 2024 : 46). Temuan ini relevan bagi layanan laundry karena perbaikan prosedur, kecepatan respons, dan evaluasi berkelanjutan perlu didasarkan pada pengalaman nyata karyawan sebagai pengguna layanan.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, kepuasan karyawan terhadap dukungan yang disediakan organisasi juga penting karena dapat berkaitan dengan kualitas pelaksanaan pekerjaan. Manurung dan Dimara (2020 : 57) menyatakan bahwa “semakin tinggi kepuasan yang diterima karyawan semakin membuat kinerja karyawan lebih baik dalam bekerja.” Meskipun penelitian tersebut membahas kompensasi, temuan tersebut menegaskan bahwa pemenuhan kebutuhan dan dukungan organisasi yang dinilai baik oleh karyawan dapat memberikan konsekuensi positif bagi aktivitas kerja. Oleh karena itu, layanan laundry sebagai fasilitas internal perlu dikelola secara profesional agar memberi rasa nyaman dan mendukung kelancaran kerja karyawan.

Penelitian terdahulu lebih banyak menguji kualitas layanan pada pasien, pelanggan ritel, dan pengguna sistem informasi, sedangkan kajian mengenai kepuasan karyawan sebagai pengguna layanan laundry internal perusahaan, khususnya di Kabupaten Teluk Bintuni, masih

terbatas. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan karyawan pada bagian laundry PT. KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis pada penerapan SERVQUAL dalam layanan internal serta menjadi dasar praktis bagi perusahaan untuk memperbaiki fasilitas, ketepatan waktu, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam pelayanan laundry.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dinilai pengguna berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan persepsi setelah menerima layanan. Apabila kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan, pengguna cenderung merasa puas; sebaliknya, layanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam penelitian ini, pengguna layanan adalah karyawan PT. KSO GDSK-PDI (KGP) yang memanfaatkan layanan laundry perusahaan.

Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi. Pertama, bukti fisik (tangibles), yaitu kondisi fasilitas, peralatan, kebersihan ruang, dan penampilan petugas. Kedua, keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai janji. Ketiga, daya tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan membantu pengguna dan menangani permintaan atau keluhan secara cepat. Keempat, jaminan (assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, profesionalisme, dan kemampuan petugas menumbuhkan rasa aman. Kelima, empati (empathy), yaitu perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna.

Penerapan dimensi SERVQUAL pada layanan laundry perlu disesuaikan dengan karakteristik layanan. Bukti fisik terlihat dari kelayakan mesin, kebersihan fasilitas, dan kerapian hasil laundry. Keandalan tercermin pada ketepatan hasil dan waktu penyelesaian. Daya tanggap terlihat dari kecepatan petugas menerima cucian dan menyelesaikan keluhan. Jaminan berkaitan dengan keamanan pakaian atau barang milik karyawan serta sikap profesional petugas. Empati ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan, jadwal, dan kondisi khusus pengguna.

Dukungan empiris terhadap konsep tersebut ditunjukkan oleh Kbarek dan Muskita (2024), yang menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t sebesar 6,395 dan signifikansi 0,000. Tumboki dan Muskita (2024) juga melaporkan arah pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua

hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pada aspek keandalan, kecepatan, keramahan, dan penyelesaian masalah dapat memperbaiki evaluasi pengguna terhadap suatu layanan.

Indikator kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi: a.) Bukti fisik: kelayakan fasilitas dan peralatan laundry, kebersihan ruang, serta kerapian hasil layanan;b.) Keandalan: ketepatan hasil pencucian dan kemampuan menyelesaikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan;c.) Daya tanggap: kecepatan petugas melayani permintaan dan menangani keluhan karyawan;d.) Jaminan: profesionalisme, kesopanan, dan kemampuan petugas menjaga keamanan barang milik karyawan; e.) Empati: perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kondisi khusus karyawan sebagai pengguna layanan.

Kepuasan Karyawan sebagai Pengguna Layanan Internal

Kepuasan dalam penelitian ini tidak dimaknai sebagai kepuasan kerja secara umum, melainkan kepuasan karyawan dalam kedudukannya sebagai pengguna layanan laundry internal perusahaan. Kepuasan tersebut merupakan evaluasi menyeluruh setelah karyawan membandingkan harapan mengenai hasil, proses, dan interaksi pelayanan dengan pengalaman yang benar-benar diterima. Dengan demikian, istilah kepuasan karyawan pada penelitian ini secara konseptual sepadan dengan kepuasan pengguna internal.

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan dan harapan. Apabila hasil laundry bersih, rapi, aman, dan selesai tepat waktu, serta petugas menangani keluhan dengan baik, karyawan akan menilai layanan secara positif. Sebaliknya, keterlambatan, kerusakan atau kehilangan barang, hasil pencucian yang kurang baik, dan respons petugas yang lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Rupilele dan Lahallo (2024) menunjukkan bahwa layanan yang dirancang secara adaptif berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna dapat meningkatkan kepuasan dibandingkan sistem konvensional. Temuan tersebut menegaskan bahwa kepuasan bukan hanya dipengaruhi oleh hasil akhir, tetapi juga oleh kemudahan proses, kecepatan akses, komunikasi, dan kemampuan penyedia layanan melakukan perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks laundry, evaluasi rutin dan tindak lanjut atas keluhan karyawan menjadi bagian penting dalam menjaga kepuasan pengguna internal.

Manurung dan Dimara (2020) memperlihatkan bahwa kepuasan karyawan terhadap dukungan organisasi berupa kompensasi berkaitan dengan peningkatan kinerja. Penelitian tersebut tidak mengukur kepuasan terhadap layanan laundry, tetapi memberi dasar bahwa organisasi perlu memperhatikan bagaimana karyawan menilai dukungan yang mereka terima.

Layanan internal yang memenuhi kebutuhan karyawan dapat membantu menciptakan kenyamanan dan mengurangi hambatan dalam pelaksanaan aktivitas kerja.

Indikator kepuasan karyawan sebagai pengguna layanan laundry meliputi: a.) Kesesuaian kualitas hasil laundry dengan harapan karyawan; b.) Kepuasan terhadap ketepatan dan efisiensi waktu pelayanan; c.) Kepuasan terhadap kemampuan petugas menangani keluhan; d.) Kepuasan terhadap keramahan dan profesionalisme petugas; e.) Penilaian keseluruhan serta kesediaan untuk terus menggunakan layanan laundry perusahaan.

Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Karyawan

Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan karena setiap dimensi pelayanan membentuk pengalaman karyawan selama menggunakan laundry. Bukti fisik yang memadai meningkatkan keyakinan terhadap kemampuan layanan; keandalan memastikan hasil sesuai janji; daya tanggap mempercepat penyelesaian kebutuhan dan keluhan; jaminan menumbuhkan rasa aman; sedangkan empati membuat karyawan merasa diperhatikan. Ketika kelima dimensi tersebut dinilai baik, kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan akan mengecil sehingga kepuasan meningkat.

Secara empiris, Kbarek dan Muskita (2024) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan. Tumboki dan Muskita (2024) memperoleh temuan searah pada pelanggan ritel. Sementara itu, Rupilele dan Lahallo (2024) memperlihatkan bahwa orientasi pada kebutuhan dan umpan balik pengguna mampu meningkatkan kepuasan. Konsistensi hasil tersebut memberikan dasar bahwa peningkatan kualitas layanan laundry diduga akan meningkatkan kepuasan karyawan sebagai pengguna layanan internal PT. KSO GDSK-PDI (KGP).

Berdasarkan landasan teori dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H1: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan sebagai pengguna layanan laundry pada PT. KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 947 karyawan, sedangkan sampel sebanyak 93 responden dipilih menggunakan teknik Simple Random Sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS

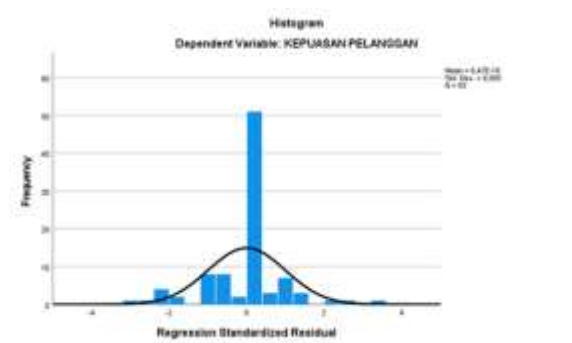
melalui tahapan: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi (R^2).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

Hasil Uji Normalitas Data

Adapun hasil uji normalitas data menggunakan grafik histogram yang dapat ditunjukkan pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data

Berdasarkan hasil uji normalitas melalui grafik histogram, distribusi residual menunjukkan pola yang cenderung menyerupai kurva lonceng dan terpusat di sekitar nilai nol. Nilai mean residual sebesar 6,47E-16 atau mendekati nol, sedangkan standar deviasi sebesar 0,995 atau mendekati satu. Penyebaran residual berada pada sisi kiri dan kanan kurva, sehingga secara visual dapat disimpulkan bahwa residual pada model regresi cenderung berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Adapun hasil uji regresi linier sederhana dapat ditunjukkan pada table dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Standard Error
Constant	0,400	1,479
Kualitas layanan	0,967	0,067

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y=0,400+0,967X$. Nilai konstanta sebesar 0,400 menunjukkan bahwa ketika variabel kualitas layanan diasumsikan bernilai nol, maka nilai kepuasan diperkirakan sebesar 0,400. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,967 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,967 satuan, dengan asumsi faktor lain tetap. Nilai standard error koefisien kualitas layanan

sebesar 0,067 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan estimasi koefisien relatif kecil. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan sebagai pengguna layanan laundry

Hasil Uji Hipotesis

Adapun hasil uji hipotesis dapat ditunjukkan pada table dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Model	T	Sig
Constant	0,270	0,788
Kualitas layanan (x)	14,341	0,000

Sumber : Data Diolah SPSS, Tahun 2026

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial menggunakan uji t, variabel kualitas layanan memperoleh nilai t hitung sebesar 14,341 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil daripada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan pada bagian laundry PT KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan, yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan karyawan terhadap layanan laundry yang diterima.

Hasil Uji Koefisien Determinan

Adapun hasil Uji Koefisien Determinan Dapat ditunjukkan pada table di bawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinan

Model	R (KOEFSIEN KORELASI)	R Square	Adjusted Square
X1	0,833	0,693	0,690

Sumber : Data Diolah SPSS, Tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,833. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan positif yang sangat kuat dengan kepuasan karyawan. Nilai R Square sebesar 0,693 menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan variasi kepuasan karyawan sebesar 69,3%, sedangkan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, kualitas layanan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan kepuasan karyawan pada bagian laundry PT KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan pada bagian laundry PT KSO GDSK-PDI (KGP).

Persamaan regresi $Y=0,400+0,967X$ berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan karyawan sebesar 0,967 satuan. Hasil uji t sebesar 14,341 dengan $p<0,001$ membuktikan bahwa hipotesis penelitian diterima. Nilai R^2 sebesar 0,693 menunjukkan bahwa kualitas layanan menjelaskan 69,3% variasi kepuasan karyawan, sedangkan 30,7% dipengaruhi faktor lain.

Temuan tersebut sesuai dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dinilai melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Semakin baik kelima dimensi tersebut, semakin tinggi kepuasan pengguna layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Hasil penelitian ini sejalan dengan Boyas, dkk (2023) dan Nisa, dkk (2024) yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan Kbarek dan Muskita (2024), yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Rupilele dan Lahallo (2024) juga menunjukkan bahwa layanan yang mudah, cepat, dan sesuai kebutuhan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Secara konseptual, temuan ini juga mendukung Manurung dan Dimara (2020), bahwa pemenuhan kebutuhan karyawan melalui dukungan perusahaan dapat menghasilkan kepuasan dan respons kerja yang lebih baik.

Dengan demikian, perusahaan perlu meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian cucian, kebersihan hasil laundry, kondisi peralatan, keramahan petugas, dan kecepatan penanganan keluhan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan pada bagian laundry PT KSO GDSK-PDI (KGP) Kabupaten Teluk Bintuni. Hal ini dibuktikan melalui persamaan regresi $Y=0,400+0,967X$, nilai t hitung sebesar 14,341 dengan signifikansi $p<0,001$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,693 menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 69,3% perubahan kepuasan karyawan, sedangkan 30,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, semakin tinggi pula tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan laundry perusahaan

DAFTAR REFERENSI

- Boyas, J. R., Baihaqi, A. I., & Izzudi. M. A. (2023). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Karyawan pada Biro Sumber Daya Manusia*. TALIJAGAD, 2023, 1(1) pp. 33-40. <file:///C:/Users/Celine/Downloads/SERVICE+SATISFACTION+MEASUREMENT+OF+HUMAN+RESOURCES+DEPARTMENT.pdf>
- Kasmir. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers.
- Kbarek, E., & Muskita, S. M. W. (2024). *Pengaruh ketersediaan fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong*. EBISMA: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi, 1(1), 20–24.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Manurung, T., & Dimara, J. (2020). *Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Ocean Papua Explores Raja Ampat Papua Barat*. Jurnal Jendela Ilmu, 1(2), 57–64.
- Nisa, H. K., & Sumantri, B. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Mega Komputer Course*. SIMANIS : Simposium Manajemen dan Bisnis III Program Studi Manajemen–FEB UNP KediriE-ISSN : 2962-2050, Vol. 3, Juli 2024. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/4644/3725>
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469. doi:10.1177/002224378001700405.
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). *Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi*. COMSERVA, 3(3), 810–817.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Pranoto, I. A., Firayanti, Y., & Ahmadi. (2023). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Tiptop Laundry Pontianak*. Jurnal Economina, 2(6), 1218–1232.
- Rupilele, F. G. J., & Lahallo, F. F. (2024). *Inovasi perancangan digital library Universitas Victory Sorong: Pendekatan Agile dalam pengembangan sistem informasi*. Jurnal Jendela Ilmu, 5(2), 46–51. <https://doi.org/10.34124/ji.v5i2.204>
- Salsabila, N., & Rahmawati, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Jasa*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9(2), 145–156.
- Saputra, R., & Hidayat, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Dimensi SERVQUAL*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 21(1), 55–68.
- Sari, N. P., & Wibowo, A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perusahaan*. Jurnal Administrasi Bisnis, 13(1), 44–56.

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Tumboki, A., & Muskita, S. M. W. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart Kota Sorong kilometer 12*. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, 8(7), 592–598.