



PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN CABANG TOBELO, KABUPATEN HALMAHERA UTARA

*Financial Ratio Analysis To Predict Financial Distress Conditions In Banking Companies
Listed On The Indonesian Stock Exchange*

Yulans Vrisca Bangoro¹, Nasrula Kaiyeli²

^{1,2}, Universitas Hein Namotemo/Jln. Kawasan Pemerintahan Halmahera Utara Villa, Vak 1.

Email: yulansbangoro13@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to examine the influence of employee performance on service quality. This research uses an associative approach, using primary data through questionnaires. Respondents in this research were customers of PT. Pawnshop Tobelo Branch, North Halmahera Regency. The population used was 50 customers. saturated side technique where all members of the population were sampled in this research. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, simple linear regression, correlation coefficient, determination test and t test. Data testing was carried out with the help of the SPSS program. Based on the results of the analysis, it shows that employee performance has a positive and significant effect on service quality. The test results show that the employee performance variable value is sig 0.000 < 0.05 and the ttable value is 1.677 and tcount is 7.995. The value of the coefficient of determination shows that employee performance is 56.2% while the remaining is 43.8%.

Keywords: Employee Performance; Quality of Service; Customers.

Abstrak

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif, dengan menggunakan data primer melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Pegadaian Cabang Tobelo Kabupaten Halmahera Utara. Populasi yang digunakan sebanyak 50 nasabah. teknik sampling jenuh dimana seluruh anggotapopulasi dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien korelasi, uji determinasi dan uji t. Pengujian data dilakukan dengan dibantu oleh program SPSS. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji menunjukkan nilai variabel kinerja karyawan sig 0,000 < 0,05 dan diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,677 dan t_{hitung} yakni 7,995. Nilai dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa kinerja karyawan sebesar 56,2% sedangkan sisanya sebesar 43,8%.

Kata kunci: Kinerja Karyawan; Kualitas Pelayanan ;Nasabah.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi mempunyai harapan yang besar agar pegawai dapat meningkatkan kinerja yang terbaik. Karena Kinerja merupakan unsur dari kesuksesan individu dalam melakukan suatu pekerjaan (Rochmad dan Aanik, 2019). Karyawan atau SDM merupakan inti dalam suatu institusi, sebab semua unsur tidak akan berfungsi dengan baik tanpa ditangani oleh karyawannya. Manajemen yang efektif



adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut, keberhasilan sangat mungkin dicapai manakala peraturan atau kebijakan dan prosedur, serta mekanisme kerja yang berhubungan dengan manusia dan organisasi tersebut saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan serta pencapaian strategis (Kurniawan dan Aris 2019).

Kesuksesan suatu instansi sangat erat hubungannya dengan kualitas kerja para anggotanya, maka instansi dituntut untuk selalu mengembangkan serta meningkatkan kinerja dari tiap pegawainya. Kinerja artinya hasil kerja yang bisa ditunjukkan ataupun penampilan kerja seorang pegawai. Maka dari itu, kerja pegawai bisa dilihat dari hasil kerja, tugas maupun hasil aktivitas dalam kurun waktu tertentu (Riono *dkk.*, 2020).

Dalam industri jasa memenuhi kepuasan pembeli, mutu pelayanan bagi perusahaan sangat penting untuk ditata dengan baik. Kualitas pelayanan ialah tingkatan keunggulan untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan yang baik bukan dari perusahaan yang mengawasi, melainkan dari pemahaman dan pemenuhan ekspektasi konsumen (Putri dan Utomo 2017). Oleh karenanya, kualitas mutu pelayanan suatu perusahaan perlu diperhatikan dan penting pula untuk ditata dengan baik.

Kecepatan dalam pelayanan ialah suatu tekanan yang wajib dipenuhi oleh suatu perusahaan, mengingat situasi citra perusahaan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang lamban dan masyarakat luas yang memperhitungkan kinerja perusahaan (Sinaga, *dkk.*, 2020). Kualitas pelayanan yang baik dan prima untuk memenuhi pelayanan mampu untuk melindungi serta meningkatkan level pelayanan atau jasa pelayanan yang diberikannya, sehingga pelayanan atau jasa dari perusahaan akan terus dipakai oleh pelanggan atau nasabah karena merasa senang.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Kepuasan konsumen/nasabah merupakan evaluasi atau penilaian yang menyangkut kinerja produk relatif bagus atau tidak (Khairani *dkk.*, 2022). Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan (Prang *dkk.*, 2022).

PT. Pegadaian persero ini menyediakan berbagai layanan terkait dengan produk-produk PT. Pegadaian. Layanan produk PT. Pegadaian yang tersedia mulai dari investasi emas pegadaian, cek harga emas pegadaian, tabungan emas, pendaftaran pegadaian digital atau pegadaian online, Kredit Cepat Aman (KCA) pegadaian, pegadaian syariah dan lainnya. Pada kantor ini juga nasabah bisa mengajukan pinjaman uang atau kredit dengan jaminan mulai dari surat BPKB kendaraan motor atau mobil, surat tanah dan lainnya. Proses pegadaian terjamin.

PT. Pegadaian Cabang Tobelo berdasarkan hasil observasi awal terlihat Kinerja Karyawan kurang optimal, ini terlihat dengan masih ditemukan bahwa kualitas kinerja

karyawan masih minim hal ini dapat dilihat dari: adanya karyawan yang datang tidak tepat waktu (terlambat datang bekerja) dan pulang lebih awal dari waktu yang telah ditentukan. Begitupun peneliti mewawancarai salahsatusabab menyatakan bahwa kinerja karyawan kurang cepat, tanggap dan handal ketika memberikan pelayanan kepada nasabah. Rendahnya kinerja pelayanan membangun citra yang kurang baik pada PT. Pegadaian Cabang Tobelo, oleh karna diperlukan optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena pelayanan yang baik tidak terlepas dari kinerja karyawan yang baik pula.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Tobelo.

METODE

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2016) asosiatif yaitu suatu penelitian yang bersifat mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dan mempunyai tingkat yang lebih bila di bandingkan dengan penelitian deskriptif dan komparatif

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nasabah PT. Pegadaian Cabang Tobelo sebanyak 50 orang.

Menurut Sugiyono (2016), Mengungkapkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling jenuh dimana seluruh anggotapopulasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.yaitu sebanyak 50 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam proses penelitian ini melalui pembagian kuesioner dengan cara penyebaran angket yang berisi sejumlah pernyataan, dimana setiap jawaban dari pertanyaan tersebut memiliki bobot nilai yang berbeda. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2010) dalam *skala likert* menggunakan empat pilihan jawaban yang telah dijadikan pertanyaan maupun pernyataan kemudian selanjut dilakukan pengskoran (*skoring*).

Teknik Analisis Data

Dalam tahapan ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program SPSS.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Model persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kinerja Karyawan

Uji Hipotesis

Uji t adalah pengujian signifikansi pengaruh secara parsial yaitu apakah pengaruh ditemukan untuk semua populasi (Sugiyono, 2016).

- Bila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak begitu pula sebaliknya bila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- Lalu bila $Sig < 0,05$ maka dinyatakan signifikan dan bila $Sig > 0,05$ maka dinyatakan tidak signifikan.

Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi (R^2)

1. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi KK merupakan indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur keeratan (kuat, lemah, atau tidak ada) hubungan antarvariabel (Hasan, 2016).

Koefisien korelasi memiliki nilai antara -1 dan +1 ($-1 \leq KK \leq +1$).

- Jika KK bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif. Semakin dekat nilai KK ke +1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya.
- Jika KK bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negatif. Semakin dekat nilai KK ke -1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya.
- Jika KK bernilai 0 (nol) maka variabel-variabel tidak menunjukkan korelasi.
- Jika KK bernilai +1 atau -1 maka variabel-variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif yang sempurna.

2. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Besarnya nilai kontribusi dari variabel-variabel lain dihitung dengan rumus $100\% - R^2$. Koefisien determinasi dapat dilihat dari hasil output *Adjusted R Square* atau $R^2 = \text{nilai korelasi (R) di kali 2}$ hasil tersebut merupakan kontribusi penjelasan variabel independen terhadap variabel dependen dan selisih dari presentasi R^2 merupakan faktor lain diluar dari pengujian ini (Siregar 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas data

Uji validitas terlebih dahulu kita harus memperhatikan nilai r_{tabel} untuk *Degree of Freedom* (df)= $N-2$, dimana N adalah jumlah sampel. adapun dalam penelitian ini sampel yang dipakai berjumlah 50, maka dapat dihitung $df=50-2$. Didapatkan nilai $df=48$, dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,284. Berikut rincian hasil uji validitas data variabel kinerja karyawan (X) dan kualitas pelayanan (Y), sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (X)

Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
X Pernyataan 1	0,589	Valid
X Pernyataan 2	0,447	Valid
X Pernyataan 3	0,430	Valid
X Pernyataan 4	0,638	Valid
X Pernyataan 5	0,414	Valid
X Pernyataan 6	0,550	Valid
X Pernyataan 7	0,613	Valid
X Pernyataan 8	0,598	Valid

X Pernyataan 9	0,751	Valid
----------------	-------	-------

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa variabel kinerja Karyawan (X) menunjukkan 9 item kuesioner dinyatakan valid karena memenuhi kriteria nilai $r_{hitung} > 0,284$.

Tabel 2: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Y Pernyataan 1	0,548	Valid
Y Pernyataan 2	0,554	Valid
Y Pernyataan 3	0,717	Valid
Y Pernyataan 4	0,471	Valid
Y Pernyataan 5	0,509	Valid
Y Pernyataan 6	0,600	Valid
Y Pernyataan 7	0,617	Valid
Y Pernyataan 8	0,590	Valid
Y Pernyataan 9	0,596	Valid
Y Pernyataan 10	0,689	Valid
Y Pernyataan 11	0,458	Valid
Y Pernyataan 12	0,651	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 2. dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (Y) menunjukkan 12 item kuesioner dinyatakan valid karena memenuhi kriteria nilai $r_{hitung} > 0,284$.

Uji Reliabilitas

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,756	9

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS

Tabel 4: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,852	12

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS

Dari hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (X), dan Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alfa* $\geq 0,6$ sehingga semua variabel dalam penelitian ini adalah reliable.

Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	3.633	3.967		0.916	0.364
Kinerja Karyawan	1.156	0.145	0.756	7.995	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diperoleh model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3.633 + 1.156X$$

Dari persamaan yang terbentuk di atas, dapat dijelaskan bahwa :

1. Pada persamaan yang terbentuk di atas, menunjukkan nilai konstanta atau bila harga $X = 0$ maka nilai variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 3.633 dan apabila Koefisien Regresi Kinerja Karyawan, dinaikkan sebesar 1 kriteria maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 1.156.
2. Sementara itu berdasarkan hasil olah data diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Maka dalam penelitian ini yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadain Cabang Tobelo, Kabupaten Halmahera Utara.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6: Hasil Uji t

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1 (Constant)		0.916	0.364
Kinerja Karyawan		7.995	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS -

Terlihat pada tabel 6, diketahui nilai variabel kinerja karyawan sig $0,000 < 0,05$. Pada derajat kebebasan $(n-k) 50-2 = 48$, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,677 dan t_{hitung} yakni 7.995. Maka H_a diterima. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 7: Hasil Uji Koefisien Korelasi
Correlations

		Kinerja Karyawan	Kualitas Pelayanan
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	1	.756**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	50	50
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	50	50

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS

Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai korelasi sederhana adalah sebesar 0,756. Hasil tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 8: Pembanding Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2016)

Jadi korelasi hubungan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,756 berada pada interval 0,60 – 0,799 dengan tingkat hubungan kuat.

Uji Determinasi

Tabel 9: Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	0.571	0.562	4.049

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.42 diperoleh nilai *adjusted R-square* sebesar 0,562 atau 56,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 56,2% Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Tobelo, Kabupaten Halmahera Utara dipengaruhi oleh faktor Kinerja Karyawan sedangkan sisanya



sebesar 43,8% (100% – 56,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tobelo

Berdasarkan hasil pengujian data yang dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 24.0, variabel Kinerja Karyawan dapat dilihat bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t_{hitung} yakni 7,995 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,677. maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan pada hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tobelo Kabupaten Halmahera Utara

Hasil penelitian ini sejalan dengan Lestari dan Ridla (2020), Ismawanto dkk., (2020), Ismai dan Yusuf (2021), Hidayat dan Rusli (2021) menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tobelo, Kabupaten Halmahera Utara. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan pada tabel *Standardized Coefficients* diketahui nilai signifikan lebih kecil dari nilai r_{tabel} , maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu didapatkan bahwa kualitas pelayanan kurang optimal. Hasil uji parsial (t) nilai variabel kinerja karyawan $sig < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka H_a diterima dan H_o ditolak. sehingga variabel Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, R., Rusli. 2021. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima*. Jurnal Dimensi. Vol. 10, No. 2.
- Ismail, T., Yusuf, R. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Manajemen Ekonomi dan Akuntansi. Volume 5, Nomor 3.
- Ismawanto, T., Setianegara, R.G., Rahmani, S. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan*. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan. Volume 16, Nomor 1.
- Khairani, B., Suliawati., Hernawati.T. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top Di Medan Johor*. Buletin Utama Teknik. Vol. 18, No. 1.



- Kurniawan., Aris, H. 2019. *Pengaruh Beban, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi*. Jurnal Pengembangan Wiraswasta. Volume 21, Nomor 1.
- Lestari, M., Ridla, M.R. 2020. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah: Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Dana Insani Gunung Kidul*. Jurnal Manajemen Dakwah. Vol. 6 No. 2.
- Putri, Y. L., Utomo, H. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening*. Among Makarti. Volume 10, Nomor 1.
- Prang, V., Manopo, M., Lumatauw, L.2022. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado*. Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran. Volume 4, Nomor 1.
- Rochmad, F.D., Aanik, A. 2019. *Kepemimpinan dan Budaya Organisasi dalam mempengaruhi Motivasi serta dampaknya terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Bekasi*. Jurnal Pengembangan Wiraswasta, Volume 21, Nomor 02.
- Riono, S.B., Syaifulloh, M., Utami, S.N. 2020. *Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal*. Syntax Idea. Volume 2, Nomor 2.
- Sinaga, B. G., Panjaitan, M., Rajagukguk, T. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasanpelanggan Pada PT. Telkom Medan*. Jurnal Ilmiah Methonomi. Methonomi Edisi KhususSuplemen(17-24).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.