

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.BANK SUMSEL BABEL  
(Studi Pada Karyawan Alih Daya PT.Cermat Pratama Sejahtera  
yang Ditempatkan di PT.Bank Sumsel Babel Cabang A.Rivai dan  
Cabang Pembantu PTC)**



**ASLI**  
JURUSAN MANAJEMEN 21/22  
FAKULTAS EKONOMI

**Skripsi Oleh :**  
**CHARIMA NADILA PUTRI**  
**01011381823136**  
**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PT.BANK SUMSEL BABEL  
(Studi pada Karyawan Alih Daya yang Ditempatkan di PT.Bank Sumsel Babel)**

Disusun Oleh :

Nama : Charima Nadila Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 01011381823136  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

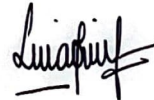
Dosen Pembimbing  
Ketua,

Tanggal: 16 Maret 2022



Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A  
NIP. 195708291984032003

Anggota,



Tanggal: 21 Maret 2022

Lina Dameria Siregar, S.E., M.M  
NIP. 198909242019032021

ASLI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JURUSAN MANAJEMEN 25/22  
FAKULTAS EKONOMI 5

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PT.BANK SUMSEL BABEL  
(STUDI PADA KARYAWAN ALIH DAYA PT.CERMAT PRATAM SEJAHTERA  
YANG DITEMPATKAN DI PT.BANK SUMSEL BABEL CABANG A.RIVAI DAN  
CABANG PEMBANTU PTC)**

Disusun oleh :

Nama : Charima Nadila Putri  
NIM : 01011381823136  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Mei 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 20 Mei 2022  
Panitia Ujian Komprehensif

Ketua,

Anggota,

Anggota,

Dr.Hj. Agustina Hanafi, M.B.A.  
NIP. 195708291984032003

Lina Dameria Siregar, S.E., M.M  
NIP. 198909242019032021

Wita Farla WK, S.E., M.M  
NIP. 198104012014092001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Charima Nadila Putri  
NIM : 01011381823136  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN PT.BANK SUMSEL BABEL (STUDI PADA  
KARYAWAN ALIH DAYA PT.CERMAT PRATAM SEJAHTERA  
YANG DITEMPATKAN DI PT.BANK SUMSEL BABEL CABANG  
A.RIVAI DAN CABANG PEMBANTU PTC)**

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A  
Anggota : Lina Dameria Siregar, S.E., M.M  
Penguji : Wita Farla WK, S.E., M.M  
Tanggal Ujian : 20 Mei 2022

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaan.

Palembang, 20 Mei 2022



Charima Nadila Putri  
NIM. 01011381823136

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Bank Sumsel Babel (Studi Pada Karyawan Alih Daya PT.Cermat Pratama Sejahtera yang Ditempatkan di PT.Bank Sumsel Babel Cabang A.Rivai dan Cabang Pembantu PTC)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Bank Sumsel Babel. Selama penyusunan skripsi, penulis tidak luput dari berbagai kendala dan kesalahan, namun hal demikian dapat diatasi berkat kerja keras, bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan penelitian dan pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang, 20 Mei 2022



Charima Nadila Putri  
NIM.01011381823136

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN :**

**“Don’t let yesterday take up too much of today”**

*(Will Rogers)*

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT
- Nabi Muhammad SAW
- Universitas Sriwijaya
- Dosen Fakultas Ekonomi Unsri
- Orang Tua serta Kakak tercinta
- Orang-orang terdekat yang kucintai dan sahabat-sahabatku

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan petunjuk, saran serta bantuan dan bimbingan maupun motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan banyak rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, kepada :

1. **Allah S.W.T** yang telah memberikan karunia dan nikmat-Nya serta anugerah yang luar biasa sehingga penulis mampu melewati segala yang telah ditakdirkan. Tiada daya dan upaya kecuali dengan pertolongan Allah S.W.T
2. **Prof. Dr. H. Anis Saggaf, M.S.C.E**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. **Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. **Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M**, selaku Sekretaris Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. **Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A.**, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dan memberikan saran beserta kritik dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. **Lina Dameria Siregar, S.E., M.M.**, (Laboratorium Manajemen Perkantoran dan Kesekretariatan) selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dan

memberikan saran beserta kritik dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. **Wita Farla WK, S.E., M.M** selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran dalam perbaikan skripsi.
9. **Dr. Yuliani, SE., MM.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
10. Seluruh **Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang sangat berjasa dalam membentuk pola pikir dan memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. Seluruh **Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** terkhusus Mbak Alya dan Kak Helmi yang telah banyak memberikan bantuan dan himbauan selama masa perkuliahan ini.
12. **Pimpinan PT.Bank Sumsel Babel Cabang A.Rivai Bapak Faisal Fachrurozi** dan seluruh karyawan yang telah membantu dalam proses pengambilan data dan telah bersedia menjadi responden selama penelitian berlangsung.
13. **Kedua orang tua tercinta Papa dan Mama** yang telah memberikan dukungan material dan moral, rasa cinta, kasih sayang yang tak terhingga serta lantunan doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis sehingga bisa berada di titik ini. Untuk kakak-kakaku **Engah Vina, Abang Ryno dan Kak Sinta** terima kasih untuk selalu ada disamping penulis atas segala dukungan, doa dan hiburan selama ini yang selalu ada untuk mendengarkan cerita-cerita,



keluh kesah, serta menjadi *support system* terbaik dalam hidupku. Keluargaku lah yang merupakan alasan terbesar penulis untuk berjuang dalam mendapatkan gelar ini.

14. Sahabat-sahabat terbaik sedari SMP yaitu **Icut, Esya, Ewik, Nabila, Moza, dan Meita** yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dan turut menemani cerita dan perjalanan penulis selama ini.
15. Sahabat-sahabat terbaik sedari SMA terkhusus **Menantu Mama Adis, Amik, Apew, Azkia, Bamal, Dodo, Fira, Haura, Icho, Icut, Ilus, Keke, Kirun, Meita, Mojik, Mutik, Tatas, Gultom, Ulak dan Vania** yang selalu sedia menemani, membantu, dan mendukung penulis selama masa bahagia hingga masa sulit dan selalu mendengarkan keluh kesah selama ini.
16. Sahabat seperjuangan di kuliah terkhusus **Anisyah Dian, Embun Salmaa, Bunga Yuza, Dhia Sellya, Vina Maharani, Dea Indah Pratiwi, Fandi Andriansyah, Syauqi Zubair, Alif Daffa dan Rahadian Surya**, terima kasih telah hadir dan menjadi sahabat terbaik yang selalu ada dalam suka maupun duka, selalu memberikan tawa-canda serta semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan studi selama masa perkuliahan ini. Terima kasih atas segala kebaikan kalian selama ini yang telah senantiasa membantuku.
17. Seluruh teman-teman **Manajemen Unsri 2018** yang telah menemani dan mendukung selama masa perkuliahan ini.
18. Keluarga besar **IMASFEK UNSRI, BEM KM FE UNSRI 2020-2021, AIESEC UNSRI** yang telah menjadi wadah untuk mengembangkan *softskill*

dan mengasah pola pikir yang kritis serta memberikan pembelajaran dan pengalaman yang luar biasa dan tidak dapat terulang kepada penulis.

19. Seluruh pihak yang membantu dan turut serta dalam penyusunan skripsi ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata saya berharap Allah S.W.T membalas segala kebaikan pihak yang telah memberikan peran andil dalam mewujudkan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Saya berharap semoga skripsi ini membawa kebermanfaatan bagi pengembangan ilmu dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 20 Mei 2022

Penulis



Charima Nadila Putri

NIM. 01011381823136

ABSTRAK

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN 25/21  
FABEL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PT.BANK SUMSEL BABEL  
(STUDI PADA KARYAWAN ALIH DAYA PT.CERMAT PRATAMA  
SEJAHTERA YANG DITEMPATKAN DI PT.BANK SUMSEL BABEL  
CABANG A.RIVAI DAN CABANG PEMBANTU PTC).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Bank Sumsel Babel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan data primer dengan mengambil sampel sebanyak 65 responden pada karyawan PT.Bank Sumsel Babel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Sumsel Babel, hal ini dibuktikan dengan nilai  $Sig = 0,00 < 0,05$  yang menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $10,212 > 1,998$ ). Karyawan PT.Bank Sumsel Babel khususnya Cabang A.Rivai merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan alih daya secara maksimal baik mulai dari kehandalan dalam melayani maupun interaksi baik sesama karyawan.

***Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja Karyawan***

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A**

**NIP.195708291984032003**

**Pembimbing II**



**Lina Dameria Siregar, S.E., M.M**

**NIP. 198909242019032021**

**Ketua Jurusan Manajemen**



**Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**

**NIP. 197509011999032001**

**ABSTRACT**

25/5 22

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON JOB SATISFACTION  
EMPLOYEES AT PT.BANK SUMSEL BABEL  
(STUDY ON OUTSOURCING EMPLOYEES PT.CERMAT PRATAMA  
SEJAHTERA AT PT.BANK SUMSEL BABEL A.RIVAI BRANCH AND PTC  
BRANCH)**

*This study aims to determine the effect of service quality on job satisfaction employees at PT.Bank Sumsel Babel. This research uses quantitative descriptive research methods and using primary data at PT.Bank Sumsel Babel by taking a sample of 65 respondents. In this research, the data collection was carried out through questionnaires. The analysis technique of data was using simple linear regression. The research results showed that service quality had positive and significant effect on employees job satisfaction at PT.Bank Sumsel Babel, it is proven with sig score = 0,00 < 0,05 which shows the t-count is greater than the t-table (10.212 > 1.998). The employees of PT.Bank Sumsel Babel especially at A.Rivai Branch and , their were satisfied with service provided by outsourced employees, both in terms of reliability serving and the interaction with fellow employees.*

**Keywords: Service Quality and Employee Job Satisfaction**

*Advisor I*



**Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A**

**NIP.195708291984032003**

*Advisor II*



**Lina Dameria Siregar, S.E., M.M**

**NIP. 198909242019032021**

**Chairman of The Management Department**



**Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**

**NIP. 197509011999032001**

**LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK**

ASLI

25/5/22

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari Mahasiswa :

Nama : Charima Nadila Putri  
NIM : 01011381823136  
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja PT. Bank Sumsel Babel (Studi pada karyawan alih daya PT. Cermat Pratama Sejahtera yang ditempatkan di PT. Bank Sumsel Babel Cabang A. rivai dan Cabang Pembantu PTC)

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tense* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 20 Mei 2022

Pembimbing Skripsi,

Ketua

Anggota

  
Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A  
NIP.196211121989111001

  
Lina Dameria Siregar, S.E., M.M  
NIP. 198411262015041001

## RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Charima Nadila Putri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 14 Agustus 2000  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Pertahanan RT.39 RW.12 No. 1993, Kecamatan Sebrang Ulu II, Kelurahan 16 Ulu, Sumatera Selatan  
Alamat Email : [charimanadila14@gmail.com](mailto:charimanadila14@gmail.com)  
No. Hp : 082179924746



### Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 98 Palembang  
SLTP : SMP Negeri 1 Palembang  
SLTA : SMA Negeri 17 Palembang  
Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya

### Pendidikan Non-Formal

Pengalaman Organisasi :

- AIESEC UNSRI (OC External Relation Sriwijaya Project)
- IMASFEK UNSRI (Kepala Bidang Hubungan Masyarakat 2021/2022)
- BEM KM FE Unsri (Sekretaris Dinas Porakrema 2020)

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN :.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1 Faktor Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Kepuasan Karyawan.....	15
2.2.1 Teori Kepuasan Kerja.....	17
2.2.2 Faktor Kepuasan Kerja.....	19
2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja.....	20
2.3 Alih Daya.....	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
2.5 Kerangka Konseptual.....	29
2.6 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	31



3.2	Rancangan Penelitian .....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	31
3.3.1	Jenis Data.....	31
3.3.2	Sumber Data .....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5	Populasi dan Sampel .....	33
3.5.1	Populasi .....	33
3.5.2	Sampel.....	33
3.6	Uji Instrumen .....	34
3.6.1	Uji Validitas.....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	34
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	35
3.7.2	Uji Korelasi (r).....	36
3.7.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
3.7.4	Uji t.....	36
3.8	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.9	Uji Instrumen Penelitian.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	40
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	41
4.1.3	Struktur Organisasi.....	41
4.2	Hasil Penelitian .....	42
4.2.1	Karakteristik Responden.....	42
4.2.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	42
4.2.1.2	Usia Responden.....	43
4.2.1.3	Pendidikan Responden .....	44
4.2.1.4	Lama Kerja Responden .....	45
4.2.2	Deskriptif Frekuensi Variabel Penelitian .....	46
4.2.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
4.2.2.2	Persepsi Responden terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	54
4.2.3	Uji Instrumen Penelitian.....	60
4.2.3.1	Uji Validitas.....	60



4.2.3.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.2.4 Uji Statistik .....	62
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	62
4.2.4.2 Analisis Koefisien Korelasi ( $r$ ) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji $t$ ).....	66
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Alih Daya yang Dikenakan Surat Peringatan dan Diberhentikan Tidak Terhormat Tahun 2019-Agustus 2021 .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3. 1 Koefisien Korelasi.....	36
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	37
Tabel 3. 3 Pemberian Skor Pendapat.....	39
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	43
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden .....	44
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Lama Kerja Responden.....	45
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	54
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian .....	62
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	63
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r) .....	65
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Uji Signifikansi .....	66

## DAFTAR BAGAN

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT.Bank Sumsel Babel .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	76
Lampiran 2 : Hasil Pengolahan Data Penelitian.....	81
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	86
Lampiran 4 : Hasil Analisis Korelasi dan Determinasi .....	91
Lampiran 5 : Hasil Uji Signifikansi (Uji t) dan Analisis Regresi Linier Sederhana .....	92

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Karyawan memainkan peranan yang sangat penting dalam proses pengembangan ekonomi. Tidak menutup kemungkinan bahwa peran dari karyawanlah yang menjadi sumber daya manusia terpenting dalam memajukan perekonomian negara. Menurut data dari (World Bank,2013) yang menyebutkan bahwa Negara Indonesia menduduki posisi keempat di dunia dalam hal penyediaan tenaga karyawan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2020 jumlah dari karyawan yang bekerja di Indonesia sebesar 138,22 juta orang. Jumlah ini jauh meningkat dibandingkan tahun 2014 dimana hanya sebesar 122.742 juta orang. Angka ini akan terus-menerus bertambah seiring dengan meningkatnya populasi. Adanya peran karyawan ini dapat membantu dalam menggerakkan perusahaan untuk mencapai tujuannya baik untuk memperoleh keuntungan maupun mempertahankan eksistensi perusahaan.

Menurut (Alam,2014) karyawan adalah penduduk mulai dari usia 17 – 60 tahun yang bekerja untuk menghasilkan uang sendiri. Menurut (Poerwanto,2013) menyatakan bahwa karyawan dapat dikelompokkan ke dalam kelompok tertentu yakni karyawan yang berpendidikan rendah dan tidak mempunyai keahlian, karyawan yang mempunyai keterampilan, karyawan yang terdidik hingga karyawan yang terlatih. Pada sektor perbankan, karyawan yang dimiliki haruslah yang membutuhkan pendidikan yang baik hingga terlatih. Dalam hal ini karyawan yang terdidik ialah para pekerja yang mempunyai latar belakang pendidikan baik

sebelum mereka bekerja seperti *teller, account officer, auditor, customer service* dan lain-lain. Sedangkan karyawan yang terlatih adalah karyawan yang tidak membutuhkan pendidikan tetapi perlu diadakanya pelatihan sebelum mereka bekerja seperti *cleaning service, sopir, dan karyawan outsourcing* lainnya. Meningkatnya persaingan yang ketat dalam bidang perbankan mengharuskan perusahaan bergerak dengan cermat untuk mengefisiensi biaya operasional perusahaan dengan menekankan biaya perekrutan SDM baru. Dalam hal ini, pemanfaatan karyawan alih daya merupakan faktor yang dapat mengefisiensi biaya.

*Outsourcing* (Alih Daya) berasal dari dua kata yaitu “*out*” dan “*source*” yang artinya sumber dari luar. Alih daya merupakan pendekatan manajemen yang memberikan wewenang kepada pihak eskternal untuk bertanggung jawab atas layanan yang dilakukan perusahaan atau dengan kata lain pemindahan proses bisnis ke badan penyedia jasa dimana badan tersebut akan melakukan tahap administrasi berdasarkan kriteria yang disepakati oleh pihak lainnya. Menurut (Greaver,2012) menjelaskan bahwa *Outsourcing* adalah kegiatan pengalihan kegiatan internal perusahaan kepada pihak ketiga sebagai pengawas pelayanan yang disepakati berguna untuk peningkatan kinerja yang lebih kompetitif. Said Iqbal selaku Presiden Konfederasi Serikat Pekerja Indonesia menyebutkan bahwa 70%-80% bekerja sebagai karyawan kontrak dan *outsourcing* dari total buruh yang bekerja di sektor formal.

Perusahaan yang bergerak disektor jasa dituntut untuk memberikan kualitas yang baik kepada penikmat jasanya. Kualitas tersebut bukan hanya dari segi

kualitas pelayanan saja tetapi kualitas sumber daya manusia juga patut diperhatikan oleh pihak internal perusahaan. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang didapat satu pihak kepada pihak lain baik tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler,2013). Menurut (Kotler & Keller, 2016) kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen baik secara dinyatakan maupun tersirat. Dalam hal ini, terdapat dua aspek yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dirasakan (*Perceived Service*). Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak yang terlibat, maka akan menimbulkan kepuasan pada individu tersebut.

Pendapat lain datang dari (Chang dan Yeh:2017) yang mengungkapkan kualitas layanan mempunyai jangka panjang dalam terciptanya kepuasan baik kepuasan dari luar (pelanggan dan nasabah) maupun dari dalam (Karyawan dan Pimpinan). Pelanggan terbagi menjadi dua macam yaitu pelanggan eksternal (nasabah) dan pelanggan internal (karyawan dan pimpinan). Pelayanan pada sesama karyawan sangat penting dilakukan guna mendukung tujuan perusahaan. Karyawan harus mampu memberikan pelayanan kepada sesama rekannya baik yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya maupun tidak langsung. Pada dasarnya setiap individu maupun perusahaan selalu ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya berupa produk dan jasa.

Jika pelayanan pada tempat kerja diberikan sesuai dengan ekspektasi karyawan, maka karyawan tersebut akan merasa terpuaskan. Sebaliknya, bila jasa

pelayanan yang diberikan jauh dibawah ekspektasi karyawan maka karyawan akan merasa tidak puas. Kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam keberhasilan perusahaan. Terciptanya kepuasan kerja karyawan mendorong juga terciptanya layanan yang baik dan pada akhirnya akan meingkatkan kinerja perusahaan. Kepuasan kerja adalah sikap positif seseorang terhadap pekerjaan yang didapatkan dari hasil evaluasi pada karakteristik tertentu. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menimbulkan rasa positif mengenai pekerjaan mereka. Begitu juga sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menimbulkan perasaan negatif pada pekerjaan (Robbins & Judge, 2018).

Menurut (Gilbert, 2017) kepuasan kerja adalah penilaian seseorang terhadap hasil pekerjaan yang sudah ia capai. Hasil tersebut dapat menyebabkan seseorang puas apabila pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginan dan tidak puas bila pekerjaan tersebut tidak sesuai keinginan. Sementara itu, (Robert & Gordon, 2012) menjelaskan kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang meliputi gaji, kesempatan, promosi, pendidikan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain.

Dari penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan pada penelitian yang ditulis oleh (Slamet, 2020). Lalu penelitian dari (Eray & Jannah, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Pangarso, Gilang & Fatimah, 2021) menunjukkan hasil antara kualitas pelayanan berpengaruh positif



dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun parsial pada PT.PLN (Persero) Udiklat Jakarta.

Adapun beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Dauda, Maishanu & Mawoli, 2013) menyatakan bahwa kualitas layanan internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut (Ariani, 2015) menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian lain menurut (Ikhsan,2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

PT. Bank Sumsel Babel merupakan Bank Pembangunan Daerah di Provinsi Sumatera Selatan yang bergerak dalam bidang perbankan. PT.Bank Sumsel Babel sendiri memiliki beberapa cabang di tiap kota provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Bangka Belitung. Dalam hal ketenagakerjaan, PT.Bank Sumsel Babel adalah salah satu bank yang menggunakan jasa alih daya untuk membantu kegiatan operasional perusahaan. PT.Bank Sumsel Babel memakai jasa alih daya dari perusahaan PT.Cermat Pratama Sejahtera (PT.CPS), yang mana merupakan anak perusahaannya sendiri. Jika pihak PT.Bank Sumsel Babel membutuhkan tenaga alih daya tersebut, maka PT.CPS akan merekrut tenaga alih daya baru untuk ditempatkan di beberapa cabang PT.Bank Sumsel Babel melalui proses rekrutment.

Dalam hal ini, PT.CPS sebagai perusahaan penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penikmat jasanya dengan tujuan agar

pihak-pihak yang terlibat dapat terpuaskan dengan perusahaan. Tetapi pada kenyataannya, kepuasan dari karyawan PT.Bank Sumsel Babel atas penggunaan jasa alih daya ini belum terpenuhi. Menurut hasil wawancara bersama Bapak Ridwan Arief selaku Direktur PT.CPS, beliau mengatakan bahwa dalam pelaksanaan penempatan *Outsourcing* di beberapa cabang PT.Bank Sumsel secara umum masih terdapat berbagai permasalahan dan keluhan dari kepala cabang maupun divisi SDM. Permasalahan-permasalahan tersebut berupa:

1. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh tenaga alih daya yang ditempatkan seperti pelanggaran oleh sopir kantor yang memakai fasilitas mobil untuk keperluan pribadi.
2. Pelanggaran yang dilakukan *cleaning service* seperti bekerja malas-malasan sehingga menghambat pekerjaan yang awalnya bisa dikerjakan secara cepat menjadi terhambat, ada yang tidak jujur dalam bekerja dan masih banyak lagi permasalahan yang dilakukan oleh karyawan *Outsourcing*.
3. Tidak adanya penilaian khusus atas kinerja tenaga alih daya dari PT. Cermat Pratama Sejahtera dan PT. Bank Sumsel Babel.

Tindakan yang dilakukan sopir kantor dalam memakai fasilitas kantor untuk keperluan pribadi tentunya tidak sesuai dengan indikator kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik) yang mana seharusnya sarana dan prasarana transportasi tersebut hanya diperuntukan untuk kepentingan kantor tetapi pada kondisi ini disalahgunakan pribadi oleh sopir kantor. Selain itu, tindakan *cleaning service* yang tidak jujur serta bekerja malas-malasan juga tidak sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan) karena tidak memberikan

pelayanan yang maksimal kepada karyawan PT. Bank Sumsel Babel dan *Responsiveness* (Daya tanggap) karena karyawan tersebut tidak memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada saat dibutuhkan.

Meskipun fenomena di atas merupakan hasil pengamatan yang dilakukan secara umum terhadap seluruh cabang PT. Bank Sumsel, fenomena serupa juga ditemui peneliti meski dalam skala kecil pada cabang PT. Bank Sumsel tempat peneliti melakukan penelitian (PT. Bank Sumsel cabang Arivai dan cabang pembantu PTC). Misalnya pada PT. Bank Sumsel cabang pembantu PTC, terdapat karyawan *outsourcing* yang tidak disiplin dalam hal waktu pulang kantor dimana karyawan tersebut pulang sebelum waktu kerja yang ditetapkan. Hal ini tentunya melanggar indikator kualitas pelayanan *reability* (kehandalan) yang mana karyawan tersebut tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan tidak amanah pada peraturan Bank. Fenomena mirip juga ditemui peneliti pada PT. Bank Sumsel cabang Arivai dimana terdapat beberapa karyawan alih daya yang terkadang tidak berada pada jam kantor saat dibutuhkan. Hal ini melanggar indikator kualitas pelayanan *reability* (kehandalan) karena tidak amanah dengan pekerjaannya dan daya tanggap (*responsiveness*) karena karyawan tersebut tidak memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada saat dibutuhkan.

Sebagai perusahaan penyedia jasa, PT. CPS berhak untuk melakukan evaluasi kepada karyawannya mengingat bahwa karyawan tersebut direkrut dan dikontrak dari PT. CPS. Tetapi pada kenyataannya, tidak ada evaluasi khusus yang diberikan perusahaan untuk menilai kinerja mereka. Lalu dari PT. Bank Sumsel juga tidak terdapat evaluasi pada karyawan alih daya yang ditempatkan

dikarenakan bukan karyawan tetap sehingga tidak ada tanggung jawab dari PT.Bank Sumsel Babel kepada alih daya tersebut.

Adanya pelanggaran yang dilakukan alih daya ini tentunya akan ada sanksi-sanksi yang diberikan kepada karyawan yang melanggar. Sanksi tersebut berupa surat peringatan 1, surat peringatan 2, surat peringatan 3 hingga pemecatan tidak terhormat. Dalam pelaksanaannya, surat peringatan ini diberikan oleh PT.Bank Sumsel Babel yang selanjutnya akan di tindaklanjuti oleh PT.CPS untuk mengeluarkan surat resmi. Berikut ini adalah daftar karyawan yang dikenakan surat peringatan atau diberhentikan tidak terhormat:

**Tabel 1. 1 Daftar Alih Daya yang Dikenakan Surat Peringatan dan Diberhentikan Tidak Terhormat Tahun 2019-Agustus 2021**

Tahun	Karyawan yang melanggar		Keterangan
	Status	Jumlah karyawan	
2019	Sopir	3 orang	Pelanggaran disiplin
	Pelayan	1 orang	Pelanggaran disiplin
2020	Sopir	4 Orang	Pelanggaran Disiplin
	Pelayan	1 Orang	Pelanggaran Disiplin
	Cleaning service	2 orang	Pelanggaran disiplin
6 orang		Diberhentikan tidak terhormat	
Agustus 2021	Sopir	5 Orang	Pelanggaran Disiplin
	Peng Dasar Adm	1 Orang	Pelanggaran Disiplin

Sumber : PT.Cermat Pratama Sejahtera

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah tenaga alih daya yang dikenakan surat peringatan 1, surat peringatan 2, surat peringatan 3 dari Januari 2019- Agustus 2021 berjumlah 23 orang yang terdiri dari *Cleaning Service*, Sopir, pelayan dengan 17 orang yang diberikan pelanggaran disiplin dan 6 orang yang diberhentikan secara tidak terhormat.

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa banyak sekali pelanggaran yang dilakukan pekerja alih daya dalam melakukan tugas mereka. Dari fenomena tersebut, objek dari penelitian ini adalah kepuasan karyawan PT.Bank Sumsel terhadap tenaga alih daya PT.CPS yang ditempatkan di beberapa cabang, mengingat bahwa karyawan-karyawan inilah yang berkomunikasi secara langsung dan menikmati jasa dari tenaga alih daya ini. Pelanggaran tersebut menimbulkan ketidakpuasan bagi penikmat jasa (PT.Bank Sumsel Babel) atas penggunaan tenaga alih daya PT.Cermat Pratama Sejahtera sehingga tidak memenuhi harapan karyawan PT.Bank Sumsel Babel atas tenaga alih daya baik dari pelayanan maupun kualitas. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Bank Sumsel (Studi pada Karyawan Alih Daya yang Ditempatkan di PT.Bank Sumsel Babel)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian yang akan diteliti adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan PT.Cermat Pratama Sejahtera terhadap kepuasan karyawan PT.Bank Sumsel?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya antara kualitas pelayanan PT.Cermat Pratama Sejahtera terhadap kepuasan karyawan PT.Bank Sumsel.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap dari penelitian ini nantinya dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak berikut :

a. **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadikan sebagai tambahan referensi literature bagi peneliti lain dan dapat memberikan kontribusi kepada ilmu pengetahuan khususnya mengenai sumber daya manusia dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan karyawan.

b. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pihak perusahaan yaitu PT. Bank Sumsel Babel sebagai penikmat jasa dan PT.CPS sebagai penyedia jasa dalam menanggapi pentingnya kualitas pelayanan karyawan alih daya yang baik sehingga dapat menimbulkan tingkat kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini juga diharapkan memberikan output kepada PT.CPS sebagai penyedia jasa tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) apa saja yang perlu ditambahkan untuk kedepannya terkait tenaga alih daya ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect of Internal Service Quality on Employee Satisfaction and. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, 2020(4), 1347–1362.
- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Habiballah, M. A. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Journal Research in Hospitality Management*, 8(1), 55–62. <https://doi.org/10.1080/22243534.2018.1501182>
- Almohaimmeed, B. M. (2019). Internal service quality and external service quality using two versions of servqual scale: An empirical evidence from five malls in the capital city of Saudi Arabia. *Business: Theory and Practice*, 20(1998), 158–169. <https://doi.org/10.3846/BTP.2019.15>
- Aminullah, S., & Syarifuddin, A. (2020). Analisis kepemimpinan dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar. *Journal of Magister Management*, 1, 129–136.
- Augustin Ainul Amri, W., Asbari, M., Novitasari, D., Purwanto, A., Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, S., & Insan Pembangunan, S. (2021). The Effect of Religiosity and Service Quality on Job Satisfaction: A Case Study of MSME Employees. *International Journal of Social and Management Studies*, 01(01), 53–63. <http://www.ijosmas.org>
- Basir, B., Brasit, N., Hamid, N., & Muniza, M. (2019). Implikasi Kualitas Layanan dan Orientasi Pelanggan Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Sebuah Kajian Teoritis). *Economics Bosowa Journal*, 5(002), 7–23.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Chiang, C. F., & Wu, K. P. (2014). The influences of internal service quality and job standardization on job satisfaction with supports as mediators: Flight attendants at branch workplace. *International Journal of Human Resource Management*, 25(19), 2644–2666. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.884616>
- Colquitt, J. ., LePine, J. ., & Wesson, M. . (2011). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in The Workplace*.
- Dauda, A., Maishanu, M. M., & Mawoli, M. A. (2013). Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from Abubakar Gimba Library, IBB University, Lapai – Nigeria. *American International Journal of*

*Contemporary Research*, 3(6), 88–96.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J., Ivancevic, J., & Donnelly, J. (2015). *Organizations: Behavior, Structure, Process 14th Edition*. The McGraw- Hill Companies.
- Goerge, J. M., & Jones, G. J. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Peason Education, Inc.
- Ikhsan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4(1), 62–85.
- Izza, I., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2021). Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan Karyawan di RS Islam Ahmad Yani Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 78–86. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.2.2021.78-86>
- Kasim, M. Q., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2018). 400 \_\_\_ Persepsi Perawat Tentang Kualitas Pelayanan.... Munirul Quluub Kasim. P, Reza Aril Ahri, Andi Surahman Batara. *Jurnal Mitrasehat, Vol.VIII N*, 400–410.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Edisi 13). Erlangga.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2013). *Organizational Behavior 10th Edition*. Mc.Graw Hill International.
- Lestiowati, R., Fadly, R., Wardhana, A. K., & Prambudi, K. (2021). Pengaruh Budaya dan Kualitas terhadap Kepuasan Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Badan Kepegawaian Negara Jakarta. *Jurnal Karya Ilmiah*, 21(3), 353–364.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior, An Evidence-Based Approach. 12th Edition*. McGraw-Hill.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (Edisi 10). Salemba Empat.
- Muliyani, S. E., & Jannah, H. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Operator Madrasah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Madrasah Aliyah Plus Nurul Islam Sekarbela Kota Mataram. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian 2018 Univeristas Muslim Nusantara Al-Washliyah, September*, 2016–2018.
- Novitasari, D., Asbari, M., & Sasono, I. (2021). Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 117–130.



<https://doi.org/https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.268>

- Nugroho, B. S. (2016). Pengaruh Komitmen Manajemen pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Pelayanan dengan Efektivitas Keterlibatan Karyawan sebagai Pemediasi.(Studi Pada STMIK Sinar Nusantara Surakarta). *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi*, 7, 1–19.
- Pangarso, A., Gilang, A., & Fatimah, N. (2021). The effect of service quality on job satisfaction: Evidence from Indonesian electrical owned state firm. *Journal of Management Science Letters*, 11, 1797–1806. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.2.002>
- Parasuraman, A. V. (2017). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Robbins, S. P. (2017). *Organization Theory : Structure Designs and Applications*.
- Sari, P., & Jamil, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 1–15.
- Sastroasmoro, D. S., & Ismael, D. S. (2014). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-5* (edisi ke-5).
- Siregar, L. D., Perizade, B., & Bakri, S. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(4), 185–192. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v17i4.12111>
- Slamet. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Universitas IVET. *Jurnal FKIP*.
- Susiyanti, & Asim. (2013). Pengaruh Citra Koptrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koptrasi Karyawan Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 53(9), 1689–1699.
- Sutapa, H. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Tenaga Kerja Indonesia pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 4(3), 231. <https://doi.org/10.32503/jmk.v4i3.597>
- Titus, P. S., Kong, T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal Service Quality As A Driver of Employee Satisfaction, Commitment and Performance - Exploring The Focal Role of Employee Well-being. *Jurnal of Service Management*, 27(5). <https://doi.org/10.1108/DPRG-11-2020-0164>
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Edisi Kedu). Rajawali Pers.

