JURNAL JENDELA PENGETAHUAN
Vol. 18. No. 1. April 2025. pp. 169-181
p-ISSN: 1979-7842 e-ISSN: 3021-8314
Url: https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/jp/index
DOI: https://doi.org/10.30598/jp18iss1pp169-181

Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Jasa Pencucian Kendaraan Motor pada CV Tirta Mandiri, Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon

Analysis of Employee Performance on Customer Satisfaction Levels in Motor Vehicle Washing Services at CV Tirta Mandiri, Nusaniwe District, Ambon City

Dewi Justia Hayoto[1], Paulus Liberthy Wairisal[1]*, Geradin Rehatta[1]
[1]Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pattimura

Article Info

Article history:
Received: 16-02-2025
Revised: 10-03-2025
Accepted: 23-03-2025
Published: 30-04-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri, Kecamatan Nusaniwe, Kota Ambon. Kinerja karyawan dalam penelitian ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu, kualitas hasil pencucian, serta interaksi dan sikap terhadap konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen sebagai responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja yang ditampilkan oleh karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Selain itu, aspek-aspek seperti ketepatan waktu dan kualitas hasil pencucian menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan konsumen.
Kata Kunci: kinerja karyawan, kepuasan konsumen, pencucian kendaraan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of employee performance on customer satisfaction in motor vehicle washing services at CV Tirta Mandiri, Nusaniwe District, Ambon City. Employee performance in this study encompasses various aspects, including punctuality, quality of washing results, as well as interaction and attitude towards consumers. The research method applied is a quantitative survey using questionnaires distributed to consumers as respondents. The data obtained were analyzed using simple linear regression to determine the relationship between employee performance and customer satisfaction. The results indicate that employee performance has a significant and positive effect on customer satisfaction levels. These findings suggest that the better the performance displayed by employees, the higher the satisfaction level perceived by customers. Moreover, aspects such as punctuality and the quality of washing results are crucial factors in determining customer satisfaction.
Keywords: employee performance, customer satisfaction, vehicle washing

Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Corresponding Author:
Paulus Liberthy Wairisal
Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Unpatti
Jl. Ir. M. Putuhena Poka Ambon
E-mail: liber@gmail.com
ORCID iD: https://orcid.org/0009-0008-2372-100X

Panduan Sitasi:
Hayoto, D., Wairisal, P., & Rehatta, G. (2025). Analysis of Employee Performance on Customer Satisfaction Levels in Motor Vehicle Washing Services at CV Tirta Mandiri, Nusaniwe District, Ambon City. *JENDELA PENGETAHUAN*, 18(1), 169-181. https://doi.org/10.30598/jp18iss1pp169-181

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen di industri jasa, termasuk sektor pencucian kendaraan. Ketepatan waktu karyawan, misalnya, merupakan salah satu indikator kinerja yang mencerminkan efisiensi dan kepuasan kerja yang positif, yang terbukti memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan yang diterima oleh konsumen (Margareta & Wahyuni, 2017). Selain itu, motivasi dan disiplin kerja karyawan juga terbukti berkorelasi positif dengan kinerja yang baik, di mana karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih teliti dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan (Haekel Awwali et al., 2024). Dalam konteks ini, pengembangan keterampilan karyawan secaraberkelanjutan sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, sebagaimana diungkapkan melalui peningkatan kepuasan kerja dan disiplin sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja optimal (Sari & Hadijah, 2016).

Selain ketepatan waktu, kualitas hasil pencucian yang diberikan oleh karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dalam konteks pencucian kendaraan motor, kebersihan dan ketelitian merupakan indikator utama dari kinerja yang diharapkan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang mencakup aspek ketelitian dan kebersihan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen, karena konsumen menilai layanan berdasarkan hasil akhir yang memuaskan (Ritalia & Suwarto, 2021). Di samping itu, promosi dan kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen, terutama ketika promosi disertai dengan layanan berkualitas yang memenuhi harapan konsumen (Kumara et al., 2021) Aspek ketelitian dalam membersihkan setiap bagian kendaraan, misalnya, sangat dihargai oleh konsumen karena mereka menginginkan hasil yang bersih dan bebas noda. Kualitas pelayanan ini, jika konsisten diterapkan, dapat memperkuat loyalitas konsumen dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang (Lailiyah, 2020).

Komunikasi dan sikap ramah karyawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen di industri jasa. Sikap yang penuh perhatian dan responsif dari karyawan terhadap kebutuhan konsumen terbukti dapat meningkatkan perasaan konsumen bahwa mereka dihargai dan diperlakukan dengan baik, yang pada akhirnya mendorong loyalitas pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara karyawan dan konsumen berdampak signifikan pada kepuasan kerja karyawan dan kepuasan konsumen, terutama dalam hal membangun iklim kerja yang positif dan memfasilitasi umpan balik yang konstruktif (Nurrachmah, 2021). Selain itu, sikap ramah yang diterapkan oleh karyawan dapat memberikan nilai tambah bagi layanan yang diberikan, di mana konsumen cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan yang tidak hanya profesional tetapi juga menyenangkan secara emosional (Wahyuni et al., 2023). Pelatihan komunikasi yang berfokus pada responsivitas dan kepedulian terhadap konsumen terbukti efektif dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Studi lain menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan timbal balik yang efektif antara karyawan dan konsumen menciptakan kepercayaan yang kuat, sehingga membuat konsumen merasa lebih nyaman untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang (Fitri et al., 2023).

Ketersediaan peralatan yang memadai dan lingkungan kerja yang nyaman berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di industri jasa, termasuk pencucian kendaraan. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan produktivitas karyawan dengan menciptakan suasana yang kondusif untuk bekerja secara efisien (Joni & Hikmah, 2022). Selain itu, ketersediaan peralatan yang memadai tidak hanya membantu karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan lebih cepat tetapi juga memastikan kualitas hasil yang optimal. Ketika karyawan didukung oleh fasilitas yang memadai, seperti alat cuci yang modern dan efisien, mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik, yang secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Lestari & Andani, 2023). Di sisi lain, lingkungan kerja yang nyaman dan aman juga memungkinkan karyawan untuk fokus pada pekerjaan tanpa

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

gangguan, sehingga mereka dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan cepat. Dengan demikian, perusahaan yang menyediakan fasilitas kerja yang baik dapat secara signifikan meningkatkan produktivitas karyawan, serta memperkuat kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen (S. N. Dewi & Marpaung, 2023).

Secara keseluruhan, kinerja karyawan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen dalam layanan pencucian kendaraan motor. Karyawan yang memiliki keterampilan teknis tinggi, serta responsif dalam interaksi dengan pelanggan, cenderung memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan, menciptakan pengalaman positif yang berpotensi meningkatkan loyalitas konsumen. Selain keterampilan teknis, sikap ramah dan pelayanan yang penuh perhatian sangat berperan dalam kepuasan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, dan empati, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan (Najiah, 2019). Selain itu, karyawan yang didukung dengan peralatan memadai dan lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kualitas hasil yang mereka berikan, sehingga konsumen merasakan layanan yang cepat, efisien, dan memuaskan (J. Dewi & Andani, 2023). Penelitian lainnya mengungkapkan bahwa perusahaan yang menginvestasikan pelatihan dan pengembangan karyawan, termasuk dalam peningkatan keterampilan interpersonal dan teknik, cenderung memiliki karyawan yang berprestasi baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Nuryatin, 2020).

CV Tirta Mandiri, sebuah usaha pencucian kendaraan motor di Kecamatan Nusaniwe, Kota Ambon, dikenal sebagai salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat setempat karena menyediakan layanan pencucian dengan harga terjangkau. Seiring meningkatnya jumlah pengguna kendaraan di Ambon, kebutuhan akan layanan pencucian yang cepat dan berkualitas pun semakin tinggi. Lokasi ini memiliki potensi besar untuk terus berkembang dalam menghadapi persaingan, tetapi hal ini memerlukan peningkatan kinerja karyawan guna memenuhi ekspektasi konsumen. Dalam konteks ini, kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan teknis, tetapi juga dari pelayanan yang ramah dan responsif, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan konsumen di CV Tirta Mandiri, guna memahami faktor-faktor yang dapat memperkuat posisi layanan ini di pasar lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan utama untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada layanan pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri, Kecamatan Nusaniwe, Kota Ambon. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai dengan objektivitas penelitian yang membutuhkan pengukuran dan pengujian hipotesis melalui data numerik. Metode deskriptif diimplementasikan dalam penelitian ini untuk menggambarkan karakteristik kinerja karyawan serta tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang dibagikan kepada responden, yaitu konsumen yang menggunakan layanan pencucian kendaraan di CV Tirta Mandiri. Kuesioner ini dirancang untuk mendapatkan data empiris yang kemudian dianalisis secara statistik guna menjawab tujuan penelitian serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Penentuan lokasi penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan area yang sering dikunjungi konsumen pencucian kendaraan. CV Tirta Mandiri dipilih sebagai lokasi penelitian karena tempat ini merupakan salah satu penyedia layanan pencucian motor yang cukup terkenal di Kecamatan Nusaniwe. Selain itu, lokasi tersebut memiliki volume pelanggan yang tinggi, sehingga dianggap mewakili karakteristik konsumen di industri pencucian motor di daerah tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, di mana sampel terdiri dari 30 orang yang merupakan konsumen aktif di CV Tirta Mandiri. Kriteria pemilihan responden adalah konsumen yang telah menggunakan layanan ini minimal tiga kali, sehingga

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan yang berpengalaman menggunakan jasa tersebut.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang dikembangkan berdasarkan teori kinerja dan kepuasan konsumen. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian yang mencakup pernyataan-pernyataan terkait indikator kinerja karyawan seperti kualitas kerja, produktivitas, kehadiran, dan disiplin kerja, serta indikator kepuasan konsumen seperti persepsi terhadap kualitas layanan, harga, dan lokasi. Skala Likert lima poin digunakan untuk mengukur respon dari tiap pernyataan, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Instrumen ini diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan, sehingga data yang diperoleh memenuhi standar ilmiah untuk dianalisis. Pengujian validitas dilakukan dengan uji korelasi Product Moment, sementara reliabilitas diuji dengan metode Cronbach Alpha, di mana nilai $\alpha > 0.60$ menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Uji regresi ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi hubungan langsung antara variabel bebas (kinerja karyawan) dan variabel terikat (kepuasan konsumen). Sebelum analisis, uji asumsi klasik seperti uji normalitas dan linearitas juga dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan analisis statistik. Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model tersebut. Hasil analisis regresi kemudian ditafsirkan guna menentukan kekuatan dan arah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.

Selanjutnya, hasil yang diperoleh dari uji statistik dibahas secara deskriptif untuk menggambarkan implikasi kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di CV Tirta Mandiri. Setiap hasil yang diinterpretasikan mengacu pada teori-teori yang relevan dan penelitian terdahulu dalam bidang yang sama, seperti penelitian yang dilakukan oleh Arya Anggatra (2017) dan Eswika Nilarasa (2015), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen di industri jasa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang berharga untuk pengembangan strategi pelayanan di sektor pencucian kendaraan motor, serta menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan model serupa di bidang jasa lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Waihaong, yang terletak di Kota Ambon, memiliki sejarah unik yang berawal sejak tahun 1970-an. Nama "Waihaong" sendiri berasal dari kondisi lingkungan pada masa itu, di mana wilayah ini sering kali tergenang air dari Sungai Batu Gantung. Genangan air tersebut menyebabkan kondisi yang becek dan berbau tak sedap, sehingga penduduk setempat menamainya Waihaong, yang berarti "air yang bau." Seiring berjalannya waktu, daerah ini mulai berkembang dan banyak menarik pendatang dari berbagai daerah, terutama dari Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara, yang kemudian menetap dan berketurunan di sini. Wilayah yang sebelumnya terdiri dari rawa-rawa dan genangan air ini perlahan-lahan diuruk dan diubah menjadi daratan yang lebih layak huni. Pada akhirnya, nama Waihaong diabadikan sebagai nama resmi kelurahan yang kini secara administratif berada di bawah Kecamatan Nusaniwe, Kota Ambon.

Kelurahan Waihaong memiliki luas sekitar 16 hektar, dengan batas wilayah yang jelas. Di sebelah barat, wilayah ini berbatasan dengan Sungai Batu Gantung; sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Sialale; di utara dibatasi oleh garis pantai, dan di selatan berbatasan dengan Kelurahan Mangga Dua. Waihaong juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas umum yang cukup lengkap untuk mendukung kehidupan penduduknya. Terdapat satu asrama polisi sektor, satu gereja, dua masjid, dan dua musholla, mencerminkan keberagaman keagamaan di wilayah ini.

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

Selain itu, fasilitas lain seperti kantor penerangan kota dan Taman Hiburan Rakyat turut memperkaya kualitas hidup warga di sana. Terletak hanya sekitar ±2 km dari pusat kota dan pusat pemerintahan Kota Ambon, Waihaong memiliki akses yang mudah dan strategis, menjadikannya salah satu kawasan pemukiman padat yang signifikan di kota ini.

Demografi Kependudukan

Kelurahan Waihaong, yang terletak di Kecamatan Nusaniwe, Kota Ambon, merupakan kawasan pemukiman dengan populasi yang cukup padat. Demografi kependudukan di wilayah ini memberikan gambaran penting mengenai distribusi jumlah penduduk, yang mencakup berbagai kelompok usia, jenis kelamin, serta status pekerjaan. Data demografis ini sangat relevan dalam memahami karakteristik masyarakat Waihaong dan kebutuhan akan berbagai layanan, termasuk akses terhadap fasilitas publik serta layanan jasa lainnya di wilayah ini, Hal ini dapat dibuktikan dengan tabel komposisi kelompok jenis kelamin dibawah ini :

Tabel 1. Klasifikasi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	3.566	51,63
2	Perempuan	3.341	48,37
	Jumlah	**6.907**	**100**

Sumber: Data Kantor kelurahan Waihaong Tahun 2023

Tabel 1 menyajikan data mengenai klasifikasi penduduk berdasarkan jenis kelamin, dengan total jumlah penduduk sebanyak 6.907 jiwa. Dari total ini, terdapat 3.566 jiwa atau 51,63% yang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 3.341 jiwa atau 48,37% berjenis kelamin perempuan. Proporsi ini menunjukkan bahwa jumlah laki-laki sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan, meskipun perbedaannya tidak signifikan. Informasi ini memberikan gambaran awal mengenai distribusi jenis kelamin di wilayah penelitian, yang dapat menjadi faktor penting dalam analisis kebutuhan dan preferensi layanan pencucian kendaraan motor. Data ini juga bermanfaat dalam merancang strategi pemasaran yang lebih tepat untuk menyasar konsumen di CV Tirta Mandiri.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk memahami profil konsumen yang menggunakan jasa pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri, serta memudahkan proses analisis data penelitian. Data ini mencakup berbagai aspek seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan penghasilan per bulan dari masing-masing responden. Dengan mengetahui karakteristik ini, peneliti dapat memperoleh wawasan lebih dalam mengenai preferensi serta kebutuhan konsumen, yang kemudian digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan mengidentifikasi potensi perbaikan yang diperlukan dalam layanan pencucian kendaraan tersebut. Karakteristik responden dapat digambarkan sebagai berikut :

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin memberikan gambaran mengenai proporsi pengguna jasa pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri. Data ini membantu peneliti memahami apakah terdapat kecenderungan tertentu di antara konsumen pria atau wanita dalam memanfaatkan layanan tersebut. Pengetahuan ini berguna untuk mengevaluasi kebutuhan spesifik dan preferensi dari masing-masing kelompok, sehingga memungkinkan perusahaan untuk merancang strategi layanan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, analisis berdasarkan jenis kelamin ini menjadi langkah awal yang penting dalam memahami profil konsumen dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

1	Laki-Laki	21	70%
2	Perempuan	9	30%
	Total	30	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 2 memperlihatkan klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, dengan total 30 orang yang berpartisipasi dalam penelitian. Dari jumlah tersebut, 21 responden atau 70% adalah laki-laki, sementara 9 responden atau 30% adalah perempuan. Proporsi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yang mencerminkan kemungkinan dominasi pengguna layanan pencucian kendaraan motor di kalangan pria. Data ini memberikan wawasan awal mengenai profil pengguna utama layanan ini dan bisa menjadi dasar untuk mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan preferensi kelompok dominan, serta memperkuat strategi pemasaran yang lebih terarah di CV Tirta Mandiri.

Distribusi responden berdasarkan usia memberikan wawasan mengenai kelompok umur yang dominan dalam memanfaatkan jasa pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri. Informasi ini penting untuk mengetahui kelompok usia yang paling membutuhkan layanan pencucian kendaraan, serta preferensi dan kebutuhan khusus yang mungkin terkait dengan setiap rentang usia. Dengan memahami karakteristik usia konsumen, perusahaan dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan kelompok umur yang dominan. Selain itu, data usia ini juga memungkinkan perusahaan untuk melihat peluang layanan tambahan yang mungkin diminati oleh konsumen dari berbagai kelompok umur. Karakteristik responden menurut usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	15 - 20 Tahun	4	14%
2	21 - 30 Tahun	17	56%
3	31 - 40 Tahun	7	23%
4	41 - 50 Tahun	2	7%
	Total	30	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan kelompok usia, dengan total 30 responden yang terlibat dalam penelitian ini. Mayoritas responden, sebanyak 17 orang atau 56%, berada dalam rentang usia 21-30 tahun, menunjukkan bahwa kelompok usia ini adalah pengguna utama layanan pencucian kendaraan motor. Responden berusia 31-40 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 7 orang atau 23%, diikuti oleh kelompok usia 15-20 tahun dengan 4 orang (14%), dan kelompok usia 41-50 tahun dengan 2 orang (7%). Data ini mengindikasikan bahwa layanan pencucian kendaraan menarik minat terutama pada kelompok usia muda hingga dewasa awal, yang mungkin memiliki mobilitas tinggi serta kebutuhan praktis untuk menjaga kebersihan kendaraan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan memberikan gambaran tentang latar belakang profesional dari konsumen yang menggunakan jasa pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri. Informasi ini bermanfaat untuk memahami segmen pasar yang dilayani, apakah didominasi oleh pelajar, wiraswasta, pegawai, atau profesi lainnya. Setiap kelompok pekerjaan mungkin memiliki preferensi dan kebutuhan yang berbeda terhadap layanan yang disediakan. Misalnya, pelajar dan mahasiswa mungkin mencari layanan yang cepat dan terjangkau, sedangkan wiraswasta atau pegawai negeri mungkin lebih mementingkan kualitas dan kenyamanan. Dengan memahami karakteristik pekerjaan responden, CV Tirta Mandiri dapat menyesuaikan layanan serta strategi pemasaran mereka guna meningkatkan kepuasan

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

konsumen dan memperluas pangsa pasar. Karakteristik responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	17	56%
2	Wiraswasta	9	30%
3	PNS	4	14%
	Total	30	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 4 menyajikan data responden berdasarkan jenis pekerjaan, dengan total 30 responden. Sebagian besar responden, yaitu 17 orang atau 56%, merupakan pelajar atau mahasiswa, menunjukkan bahwa kelompok ini menjadi pengguna utama layanan pencucian kendaraan motor. Kelompok wiraswasta menempati posisi kedua dengan 9 orang atau 30%, sementara responden yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 4 orang atau 14%. Data ini menunjukkan bahwa layanan pencucian kendaraan motor menarik minat berbagai kalangan, tetapi terutama diminati oleh pelajar dan mahasiswa yang mungkin memiliki kebutuhan akan layanan yang cepat dan terjangkau untuk menjaga kebersihan kendaraan mereka.

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan memberikan wawasan penting mengenai kemampuan daya beli dan preferensi konsumen yang menggunakan jasa pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri. Dengan mengetahui tingkat penghasilan, perusahaan dapat memahami kelompok ekonomi mana yang paling sering menggunakan layanan mereka, serta menentukan apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan daya beli konsumen. Misalnya, responden dengan penghasilan lebih rendah mungkin lebih peka terhadap harga dan cenderung memilih layanan yang ekonomis, sementara mereka yang berpenghasilan lebih tinggi mungkin mengutamakan kualitas dan fasilitas tambahan. Informasi ini memungkinkan CV Tirta Mandiri untuk menyesuaikan strategi penetapan harga, mengembangkan paket layanan yang relevan, serta merancang promosi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dari berbagai tingkat penghasilan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karakteristik responden menurut penghasilan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Responden Menurut Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah	Presentase
1	< Rp1.000.000	17	56%
2	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	6	20%
3	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	3	10,%
4	> Rp3.000.000	4	14%
	Total	30	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 5 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan tingkat penghasilan, dengan total 30 responden. Sebagian besar responden, yaitu 17 orang atau 56%, memiliki penghasilan di bawah Rp1.000.000, menunjukkan bahwa layanan pencucian kendaraan motor menarik banyak konsumen dari kalangan berpenghasilan rendah. Responden dengan penghasilan Rp1.000.000 – Rp2.000.000 berjumlah 6 orang (20%), sementara yang berpenghasilan Rp2.000.000 – Rp3.000.000 sebanyak 3 orang (10%), dan mereka yang berpenghasilan lebih dari Rp3.000.000 sebanyak 4 orang (14%). Data ini menunjukkan bahwa pengguna layanan ini didominasi oleh kelompok dengan penghasilan rendah hingga menengah, yang mungkin mengutamakan layanan dengan harga terjangkau serta efisiensi waktu.

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana ketepatan instrumen dalam mengukur faktor yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini, kevalidan instrumen diukur dengan membandingkan koefisien korelasi product moment dengan nilai kritis r-tabel. Dengan jumlah sampel (n) sebanyak 30, degree of freedom (df) dapat dihitung sebagai n-2, sehingga df = 28. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pernyataannya dapat secara akurat mengukur variabel yang dimaksud. Keputusan mengenai validitas instrumen didasarkan pada perbandingan antara nilai r-hitung dan r-tabel. Jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka pernyataan tersebut memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan dalam analisis lanjutan. Validitas yang dicapai menunjukkan bahwa instrumen tersebut mampu menghasilkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil uji validitas yang diolah oleh peneliti ditunjukkan pada gambar sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kinerja Karyawan (X)	X.1	0,600	0,3610	Valid
	X.2	0,531	0,3610	Valid
	X.3	0,606	0,3610	Valid
	X.4	0,572	0,3610	Valid
	X.5	0,633	0,3610	Valid
	X.6	0,711	0,3610	Valid
	X.7	0,595	0,3610	Valid
	X.8	0,561	0,3610	Valid
	X.9	0,531	0,3610	Valid
	X.10	0,548	0,3610	Valid
	X.11	0,641	0,3610	Valid
	X.12	0,607	0,3610	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0,758	0,3610	Valid
	Y.2	0,741	0,3610	Valid
	Y.3	0,765	0,3610	Valid
	Y.4	0,773	0,3610	Valid
	Y.5	0,763	0,3610	Valid
	Y.6	0,751	0,3610	Valid
	Y.7	0,695	0,3610	Valid
	Y.8	0,730	0,3610	Valid
	Y.9	0,715	0,3610	Valid
	Y.10	0,713	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 6 menampilkan hasil uji validitas untuk variabel Kinerja Karyawan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y). Setiap item pada kedua variabel diuji menggunakan r-hitung dan dibandingkan dengan r-tabel sebesar 0,3610. Semua item pada variabel Kinerja Karyawan (X), yaitu X.1 hingga X.12, menunjukkan nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel, yang mengindikasikan bahwa setiap item valid. Demikian pula, semua item pada variabel Kepuasan Konsumen (Y), yaitu Y.1 hingga Y.10, memiliki nilai r-hitung yang lebih tinggi daripada r-tabel. Hal ini berarti semua item dalam kedua variabel memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan sebagai instrumen yang sah dalam penelitian ini. Hasil validitas ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur aspek-aspek yang relevan pada masing-masing variabel secara tepat.

Uji Reliabilitas

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi atau kestabilan suatu kuesioner sebagai indikator dari variabel yang diukur. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan-pernyataan di dalamnya tetap konsisten dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas ini, digunakan nilai Cronbach's Alpha sebagai tolok ukur; jika Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka kuesioner dianggap reliabel. Dengan kata lain, instrumen yang menghasilkan nilai tersebut dapat dipercaya untuk memberikan hasil yang stabil dan dapat diandalkan. Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel 7 instrumen penelitian memenuhi syarat reliabilitas, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja Karyawan (X)	0,829	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,906	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 7 menyajikan hasil uji reliabilitas untuk variabel Kinerja Karyawan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Variabel Kinerja Karyawan (X) memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,829, sedangkan variabel Kepuasan Konsumen (Y) menunjukkan koefisien sebesar 0,906. Keduanya melebihi batas minimum reliabilitas yang disarankan, yaitu 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Dengan kata lain, data yang diperoleh dari kedua variabel ini konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur kinerja karyawan dan kepuasan konsumen secara tepat. Hasil ini memperkuat validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Dalam konteks ini, tujuan dari analisis regresi linear sederhana adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi sederhana sebagaimana pada Tabel 8.

Tabel 8. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.921	5.111		5.268	.000
	Kinerja Karyawan	.378	.094	.605	4.021	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 4.8 di atas yakni hasil olahan data regresi maka persamaan regresi dapat disajikan sebagai berikut :

$Y = a + bX$

$Y = 26{,}921 + 0{,}378$

$Y = 26{,}921 + 0{,}378$

Dalam persamaan regresi linear sederhana, konstanta dan koefisien regresi memiliki makna khusus terkait hubungan antara variabel-variabel yang dianalisis:

- a = 26,921: Ini merupakan konstanta atau intercept, yang menunjukkan nilai awal kepuasan konsumen (Y) ketika variabel kinerja karyawan (X) bernilai nol. Dalam konteks

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

ini, konstanta 26,921 mengindikasikan bahwa jika kinerja karyawan tidak ada pengaruhnya, nilai kepuasan konsumen diperkirakan sebesar 26,921.

- b = 0,378: Ini adalah koefisien regresi untuk variabel kinerja karyawan, yang menunjukkan arah dan besaran pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen. Koefisien ini bernilai positif, yang berarti ada hubungan searah antara kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Artinya, setiap peningkatan satu unit dalam kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,378 unit.

Dengan demikian, koefisien 0,378 menunjukkan bahwa kinerja karyawan berperan positif dalam meningkatkan kepuasan konsumen, di mana perbaikan dalam kinerja akan diikuti oleh peningkatan yang terukur pada tingkat kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis menggunakan uji t dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh signifikan variabel kinerja karyawan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan Tabel 4.8, diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,021, sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,69726. Selain itu, tingkat signifikansi (sig.) yang dihasilkan adalah 0,000. Hasil uji hipotesis ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai Signifikansi: Dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05), hipotesis nol dapat ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan kata lain, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.
- Nilai t-hitung dan t-tabel: Nilai t-hitung sebesar 4,021 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,69726 (4,021 > 1,69726), yang berarti hipotesis nol ditolak. Ini mendukung kesimpulan bahwa variabel kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Secara keseluruhan, uji t ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga perbaikan dalam kinerja karyawan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dalam model regresi. Nilai koefisien determinasi, yang sering dilambangkan sebagai R^2, yang menunjukkan persentase variabilitas variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model. Hasil uji koefisien determinasi tersaji pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.605[a]	.366	.343	2.82690

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel 9 menampilkan hasil uji koefisien determinasi untuk model regresi yang menganalisis pengaruh variabel Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen. Nilai R sebesar 0,605 menunjukkan adanya korelasi positif yang moderat antara kedua variabel. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,366 mengindikasikan bahwa 36,6% variasi dalam Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Karyawan, sementara sisanya,

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

63,4%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,343 menunjukkan bahwa setelah menyesuaikan jumlah variabel dalam model, kinerja karyawan tetap memiliki pengaruh substansial terhadap kepuasan konsumen. Standard Error of the Estimate sebesar 2,82690 mengindikasikan variasi kesalahan dalam estimasi model ini.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jasa pencucian kendaraan motor di CV Tirta Mandiri, dapat disimpulkan bahwa karakteristik utama dari responden adalah dominasi responden laki-laki, yaitu sebanyak 70% atau 21 orang, sementara responden perempuan hanya 30% atau 9 orang. Mayoritas responden berada dalam rentang usia 21-30 tahun, sebesar 56% atau 17 orang, yang menunjukkan bahwa layanan pencucian motor ini diminati oleh konsumen berusia muda hingga dewasa awal. Selain itu, sebanyak 56% responden adalah pelajar atau mahasiswa, mengindikasikan bahwa layanan pencucian kendaraan motor ini populer di kalangan individu yang cenderung memiliki mobilitas tinggi, namun pendapatan yang terbatas. Mayoritas responden juga memiliki pendapatan kurang dari Rp1.000.000 per bulan, mencerminkan bahwa layanan yang ditawarkan oleh CV Tirta Mandiri cukup terjangkau dan dapat diakses oleh kelompok berpenghasilan rendah.

Hasil uji instrumen penelitian menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam mengukur variabel kinerja karyawan dan kepuasan konsumen telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Uji validitas memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner dapat mengukur aspek yang seharusnya diukur, sementara uji reliabilitas menunjukkan konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu. Dengan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 untuk kedua variabel, hasil ini mengonfirmasi bahwa instrumen yang digunakan cukup handal dan dapat dipercaya untuk pengukuran lebih lanjut. Hal ini penting karena keakuratan instrumen penelitian secara langsung memengaruhi kualitas data yang dikumpulkan serta validitas dari kesimpulan yang dihasilkan.

Dalam analisis regresi linear sederhana, variabel kinerja karyawan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t-hitung sebesar 4,021 dan signifikansi 0,000. Hasil ini mendukung hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kinerja karyawan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Artinya, peningkatan kinerja karyawan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen secara langsung. Temuan ini juga didukung oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 36,6%, yang berarti bahwa kinerja karyawan menjelaskan 36,6% variasi dalam kepuasan konsumen, sementara 63,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Penelitian ini sejalan dengan teori-teori yang ada, termasuk hasil penelitian (Nuryatin, 2020), yang juga menemukan bahwa kinerja karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Dalam konteks ini, aspek-aspek seperti ketepatan waktu, keramahan, serta ketelitian dalam bekerja menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan adanya hasil yang konsisten dari penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini memperkuat kesimpulan bahwa kinerja karyawan yang baik adalah salah satu elemen utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen di sektor jasa, khususnya dalam layanan pencucian kendaraan.

Meski penelitian ini telah membuktikan adanya pengaruh positif kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menggali variabel-variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Misalnya, aspek lain seperti harga, lokasi, fasilitas, atau kualitas peralatan yang digunakan dalam pencucian kendaraan mungkin turut berperan. Dengan memperluas cakupan penelitian untuk memasukkan variabel-variabel ini, CV Tirta Mandiri dapat mengembangkan strategi layanan yang lebih komprehensif guna meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, perusahaan dapat

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

merancang layanan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi pelanggan tetapi juga mampu meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di jasa pencucian kendaraan motor CV Tirta Mandiri di Kecamatan Nusaniwe, Kota Ambon. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sangat berperan dalam memenuhi harapan konsumen, baik dari segi ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, maupun kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dari analisis regresi sederhana yang dilakukan, diperoleh bahwa variabel kinerja karyawan mampu menjelaskan 36,6% dari variasi kepuasan konsumen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini. Hasil ini sejalan dengan teori-teori pelayanan jasa yang menekankan pentingnya kinerja dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan konsumen. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola layanan pencucian kendaraan untuk terus meningkatkan kualitas kinerja karyawannya sebagai strategi utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, J., & Andani, K. W. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Ropang Plus Plus Pluit. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, *5*(3), 823–828. https://doi.org/10.24912/jmk.v5i3.25454

Dewi, S. N., & Marpaung, N. N. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kiyokuni Indonesia. *Parameter*, *8*(1), 1–12. https://doi.org/10.37751/parameter.v8i1.229

Fitri, R. D., Novalia, N., & Heryati, H. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Musi Hutan Persada Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, *20*(3), 510–520. https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i3.13446

Haekel Awwali, M., Sentosa, E., & Sarpan, S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening PT Putra Rasya Mandiri. *Ikraith-Ekonomika*, *7*(2), 166–173. https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i2.3345

Joni, J., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *17*(1), 13–24. https://doi.org/10.32534/jv.v17i1.2520

Kumara, D., Putranto, A. T., & Syahria, S. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dining. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, *5*(1). https://doi.org/10.35308/jbkan.v5i1.3410

Lailiyah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Hijab Medyna Colletion Situs Shop Online. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, *5*(1), 1. https://doi.org/10.33474/jimmu.v5i1.3889

Lestari, C. D., & Andani, K. W. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Cinseer Kreasi Indonesia di Pluit Jakarta Utara. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, *5*(4), 891–896. https://doi.org/10.24912/jmk.v5i4.26934

Margareta, P. A., & Wahyuni, H. C. (2017). Peningkatan Kualitas Pelatihan Di Training Centre Melalui Integrasi Metode Service Quality (Serqual) Dan Quality Function Deployment (QFD) Study Kasus pada PT. XYZ. *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, *11*(3), 167. https://doi.org/10.14710/jati.11.3.167-176

p-ISSN: 1979-7842
e-ISSN: 3021-8314

Najiah, E. F. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Instalatir Listrik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Biro Jasa Cv. Keluarga Mandiri Lamongan. *Jurnal Manajemen*, *4*(3), 1043. https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.270

Nurrachmah, S. (2021). Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Industri Jasa Keuangan di Bandung. *Komversal*, *3*(1), 1–16. https://doi.org/10.38204/komversal.v3i1.498

Nuryatin, B. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Astron Optindo Industries. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *4*(6), 309. https://doi.org/10.24912/jmbk.v4i6.9832

Ritalia, R., & Suwarto, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, *1*(4), 777–783. https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i4.755

Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, *1*(1), 204. https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3389

Wahyuni, A. T., SD, T., & Fitriana, R. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank BJB KCP Fatmawati Menggunakan Metode Service Quality, Six Sigma dan Quality Function Deployment. *Jurnal Teknik Industri*, *13*(3), 211–222. https://doi.org/10.25105/jti.v13i3.19142