



Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Fuzzy Theory* dan Metode *Service Quality* pada PT. Gadino Sejahtera Abadi Karawang

Sutrisno Sutrisno¹, Agustian Suseno², Jauhari Arifin³

^{1,2,3}Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 23 Juni 2022

Revised: 26 Juni 2022

Accepted: 30 Juni 2022

PT. Gadino Sejahtera Abadi is a type of PLN partner service company because it provides services in the field of electricity administration and connectivity. In addition, it has carried out several activities of the company in an effort to satisfy consumers. This activity is expected to provide efficient results. The purpose of this study is to find out the influence of the quality of customer satisfaction services either together or in part. The type of research used in this study is descriptive research that uses quantitative approaches. The analytical techniques used are descriptive analysis techniques and use multiple regressions. While the sample technique used is a non-probability sample that uses a total sample of 59 people. Based on the results of this study that the quality of service (X) consisting of reliability, certainty, reality, empathy and responsiveness, has a significant influence on customer satisfaction. Some test results show that only variable assurance has some effect on customer satisfaction with a significant number of variables

Keywords: *Service Quality Enhancer, Fuzzy Theory, Service Quality*

(*) Corresponding Author: tris.sutrisno@ft.unsika.ac.id, HP. 08811908154

How to Cite: Sutrisno, S., Suseno, A., & Arifin, J. (2022). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Fuzzy Theory dan Metode Service Quality pada PT. Gadino Sejahtera Abadi Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(11), 417-427. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6852683>

PENDAHULUAN

Bagi setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumennya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut (Nugraha, 2021). Dengan menganalisis tanggapan konsumen terhadap variabel-variabel tersebut maka perusahaan jasa dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata konsumen (Nugraha, et al., 2021). Selanjutnya perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi prioritas pasar mengalami perubahan (Kuswendra, et al., 2021).

Philip Kotler dan Gary Armstrong, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan (Kotler &



Amstrong, 1997). Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Supranto, 1997). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan (Prakoso, et al., 2021; Hidayat, et al., 2021). Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler & Amstrong, 1997). Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan (Rozzaqiyah, et al., 2021). Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan (Kotler & Amstrong, 1997). Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

PT. Gadino Sejahtera Abadi sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pemasangan dan penyambungan listrik terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut, pada tanggal 23 Juni 2021 peneliti melakukan observasi awal di PT. Gadino Sejahtera Abadi yang terletak di Jl. Mashudi No.26 Kp. Cariu RT 03/05 Desa Wancimekar Kota Baru 41374, Telpn : (0264) – 318984 Fax : (0264) 318984 Karawang-Jawa Barat. Lokasi ini juga yang akan menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini. Observasi dilakukan dengan melakukan wawancara singkat kepada pelanggan PT. Gadino Sejahtera Abadi. Setelah melakukan observasi tersebut terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Jika hal ini dibiarkan akan mengakibatkan kerugian yang cukup besar bagi perusahaan ke depannya.

Permasalahan ini perlu segera diatasi karena akan memberikan dampak kepada perusahaan dimana kualitas pelayanan yang kurang/tidak sesuai dengan harapan

pelanggan akan memberikan pengaruh yang kurang baik kepada kepuasan pelanggan yang akhirnya akan berdampak pada keuntungan perusahaan. Dari uraian tersebut di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini telah dibuktikan oleh peneliti terdahulu yaitu, J. Supranto dalam penelitiannya bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43% dan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut (Atmaja, 2011). Berdasarkan uraian di atas, terdapat rumusan masalah sebagai berikut: Faktor apa yang mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa di PT. Gadino Sejahtera Abadi. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan keseluruhan pada PT. Gadino Sejahtera Abadi. Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan Konsumen atau pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Gadino Sejahtera Abadi dengan persepsi konsumen atas pelayanan jasa yang selama ini dirasakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: Faktor yang mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa di PT. Gadino Sejahtera Abadi. Tingkat kualitas pelayanan keseluruhan pada PT. Gadino Sejahtera Abadi. Tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan konsumen atau pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Gadino Sejahtera Abadi dengan persepsi konsumen atas pelayanan jasa yang selama ini dirasakan.

METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Gadino Sejahtera Abadi Jl. Mashuri No.26 Kp.Cariu RT03/05 Desa Wancimekar Kota Baru 41374, Telpon: (0264) 318984 Fax: (0264) 318984 Karawang-Jawa Barat selama 1 bulan.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono dan Eri Wibowo penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian (Sugiyono & Wibowo, 2001). Penelitian kausal merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang memengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi) (Supranto & Ramdhani, 1998). Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Soejipto, 1997; Wahyudin, et al., 2020).

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu: kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (variabel X) yang terdiri dari keandalan (X1), jaminan

(X2), bukti fisik (X3), perhatian (X4), daya tanggap (X5) dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen atau variabel terikat (variabel Y).

Skala Pengukuran

Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal dan skala instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert dengan kisaran 1-5.

Teknik Pengolahan Data

Analisis data untuk menguji kecukupan data dari kuesioner dengan menggunakan rumus Bernoulli sebagai berikut (Arikunto, 1992):

$$N = \frac{(Z\alpha)^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan :

N : jumlah sampel minimum.

Z : nilai distribusi *normal*

e : toleransi *error*

p : prosentase kuesioner dijawab benar

q : prosentase kuesioner dijawab salah

Analisis data untuk mengetahui validitas dari pertanyaan kuesioner kedua dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 1992):

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan:

r : Tingkat validitas

X : Skor instrumen A

Y : Skor instrumen B

N : Banyak objek

Keputusan uji :

$r \geq t$ tabel *item* pertanyaan tersebut *valid*.

$r \leq t$ tabel pertanyaan tersebut tidak *valid*.

Analisis data yang dilakukan untuk mengetahui reliabilitas dari kuesioner dengan menggunakan *software* SPSS.21.00 (Sugiyono & Wibowo, 2001).

Mengintegrasikan Fuzzy-Servqual

Pengintegrasian *Fuzzy-Servqual* yang dilakukan meliputi pembentukan *membership function* dengan *Triangular Fuzzy Number* untuk pengukuran persepsi dan ekspektasi pelanggan, perhitungan nilai persepsi dan ekspektasi pelanggan, perhitungan nilai kesenjangan kualitas layanan, perhitungan bobot, perhitungan nilai *servqual* terbobot dan penilaian tingkat kepentingan suatu kriteria (Astuti, 2004). Setelah dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, selanjutnya dilakukan proses *fuzzyfikasi* berikutnya dengan pembentukan *Triangular Fuzzy Number* nilai persepsi dan ekspektasi pelanggan: Untuk kriteria ke-*i*, linguistik variabel ke-*j* (Pratikno, 2003): Tentukan nilai rata-rata dari setiap variabel linguistik untuk kriteria ke-*I* dan jadikan nilai rata-rata tersebut sebagai nilai:

$$b_{ij} \quad (3)$$

Keterangan:

i : kriteria (1,2,3,.....m)

j: linguistik variabel (1,2,3,.....k)

Bentuk TFNs dengan nilai $a_{ij}=b_i(j-i)$ dan $c_{ij}=(j+1)$ Tentukan nilai a_i .

b_i . c_i untuk setiap setiap kriteria dengan cara sebagai berikut:

Batas bawah (c):

$$c = \frac{b1.n1+bi1.n2+bi2.n3+\dots+(k-1).nk}{n1+n2+n3+\dots+nk} \quad (4)$$

Nilai tengah (crisp):

$$a = \frac{b1.n1+bi1.n2+bi2.n3+\dots+bik.nk}{n1+n2+n3+\dots+nk} \quad (5)$$

Batas bawah (b):

$$b = \frac{b1.n1+bi1.n2+bi2.n3+\dots+bik.(k-1).nk}{n1+n2+n3+\dots+(k-1)+nk} \quad (6)$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap ketiga adalah melakukan *defuzzifikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\mu A \cap B = \frac{[x]+\mu B}{2} \quad (7)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Jasa PT. Gadino Sejahtera Abadi

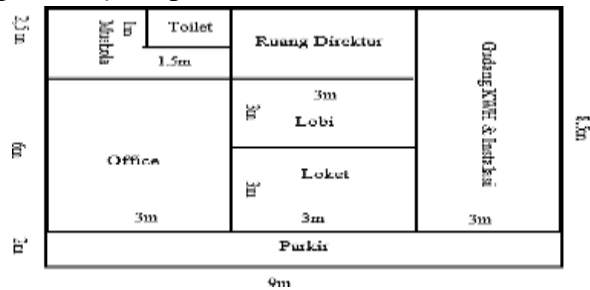
Dari data tersebut, didapatkan hasil responden dengan berdasarkan perhitungan nilai harapan dan persepsi pelanggan terhadap PT. Gadino Sejahtera Abadi yang telah dilakukan didapatkan pada Tabel 1. ini:

Tabel 1. Atribut dengan Nilai GAP Terendah

Rank	Kriteria	GAP
1	Lokasi parkir yang luas	19,35
2	Kemudahan akses yang membuat pengunjung menjadi nyaman	14,06
3	Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan	12,71
4	Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan	12,43
5	Tanggungjawab dari pihak manajemen atas pelayanan yang baik terhadap pelanggan	12,29

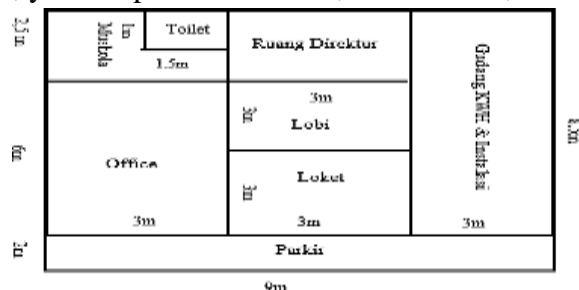
Data Tabel 1. di atas merupakan atribut yang banyak dikeluhkan oleh responden, berdasarkan analisis kondisi awal dapat dilihat dari:

- a. Lokasi parkir yang luas, atribut ini merupakan hasil rank dengan nilai *servqual* terendah, maka perlu perbaikan yang paling diprioritaskan. Maka dapat dilakukan perbaikan dengan cara:
- 1) Memperluas lokasi parkir, dan
 - 2) Mengubah *layout* parkir.



Gambar 1. *Layout* Kondisi Awal

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dapat dilakukan perbaikan pada tempat parkir agar lebih luas sebelumnya pada Gambar 1. di atas. Sehingga terdapat perubahan *layout* menjadi pada Gambar 2. ini. Pada perbaikan *layout* untuk lokasi parkir, yaitu di perluas seluas $2,5m \times 3m = 7,5 m^2$:

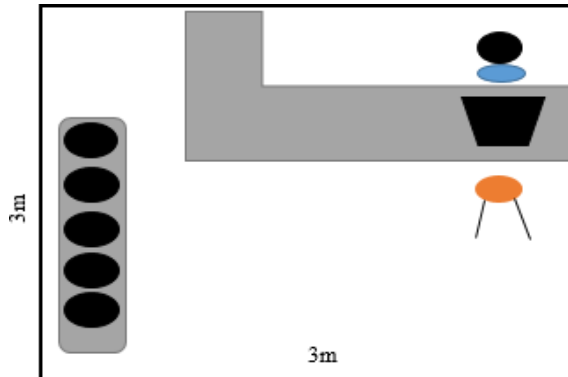


Gambar 2. Usulan *Layout* Perbaiki

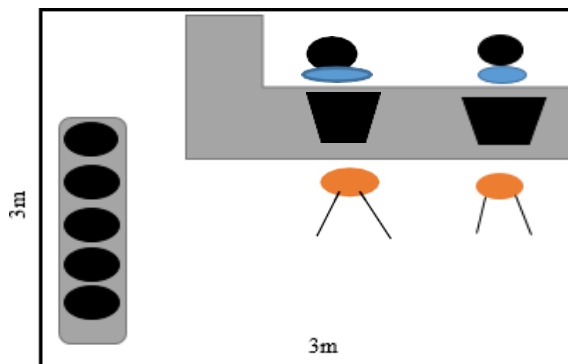
- a. Keamanan lingkungan yang membuat pengunjung nyaman. Keamanan lingkungan merupakan hal penting untuk diperhatikan, pada kondisi awal, bahwa tidak adanya petugas keamanan sehingga banyaknya responden yang mengeluhkan atribut pertanyaan ini. Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu:
 - 1) Membuat lingkungan dan lokasi parkir yang aman.
 - 2) Membuat penjagaan keamanan yang lebih ketat dan adanya satpam.
- b. Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan:
 - 1) Pihak manajemen harus melakukan pelatihan dan training karyawan tentang pelayanan pelanggan dan bagaimana mengatasi masalah pelanggan.
 - 2) Pihak manajemen harus meningkatkan interaksi dengan pelanggan.
 - 3) Pada setiap kassa sebaiknya terdapat 2 karyawan, sehingga jika terdapat keluhan dapat cepat terselesaikan.
- c. Kebersihan dan nyaman dalam maupun luar ruangan loket:
 - 1) Kebersihan harus lebih diperhatikan lagi.

- 2) Membuat tempat menunggu yang bersih dan nyaman.

Berikut adalah *lay out* awal ruangan loket pada kondisi awal pada Gambar 3., sedangkan pada kondisi sesudah merupakan pemberian *lay out* saran perbaikan ruangan loket pada Gambar 4.



Gambar 3. *Layout* Awal Ruang Loket



Gambar 4. *Layout* Saran Perbaikan Ruang Loket

- a. Tanggung jawab dari pihak manajemen atas pelayanan yang baik terhadap pelanggan sebagai berikut:
- 1) Memperbaiki kinerja manajemen untuk lebih merespon dan memperhatikan kebutuhan pelanggan.
 - 2) Menyediakan kotak saran.

Tingkat Kualitas Pelayanan Keseluruhan PT. Gadino Sejahtera Abadi dengan Pendekatan *Fuzzy Servqual*

- a. Penentuan *fuzzy set* dan tingkat kualitas pelayanan dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap kriteria yang diajukan dalam kuesioner dengan menentukan variabel linguistik seperti Tabel 2.

Tabel 2. Variabel Linguistik

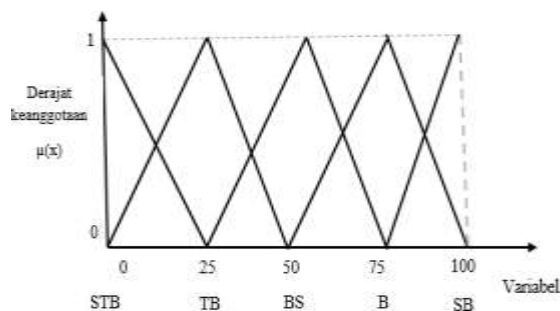
Nilai	Variabel Linguistik	
	Persepsi	Harapan
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Baik	Tidak Penting
3	Biasa Saja	Biasa Saja
4	Baik	Penting
5	Sangat Baik	Sangat Penting

Untuk mempresentasikan variabel digunakan kurva berbentuk representasi naik, representasi turun dan kurva segitiga untuk himpunan *fuzzy* seperti Tabel 3.

Tabel 3. Diagram *Membership Function*

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range	Satuan
0-100	Sangat Tidak Baik	[0 - 25]	0 ; 0 ; 25	Orang
0-100	Tidak Baik	[0 - 50]	0 ; 25 ; 50	Orang
0-100	Biasa Saja	[25 - 75]	25 ; 50 - 75	Orang
0-100	Baik	[50 - 75]	50 ; 75 ; 100	Orang
0-100	Sangat Baik	[75 - 100]	75 ; 100 ; 100	Orang

Dalam *diagram membership function* di atas untuk fungsi keanggotaan variabel linguistik dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Fungsi Keanggotaan Variabel Linguistik

Untuk variabel harapan memiliki bentuk *normal* maksimum (*Maximum Normal Form*) yang mempunyai nilai derajat keanggotaan 0,5. Hal ini karena suatu himpunan *fuzzy* dikatakan memiliki bentuk *normal* maksimum (*Maximum Normal Form*), jika paling sedikit satu elemennya memiliki nilai keanggotaan satu (1) dan elemen lainnya memiliki nilai keanggotaan nol (0). Setelah menentukan derajat keanggotaan, maka dilakukan Fuzzyfikasi yaitu penentuan *Triangular Fuzzy Number* (TFN). *Triangular Fuzzy Number* (TFN) merupakan *range* nilai dari bobot jawaban responden. TFN terdiri dari tiga nilai batas, yaitu nilai batas bawah (a), nilai tengah (b) dan nilai batas atas (c).

Setiap pilihan diberikan range nilai yang akan dihitung menggunakan rumus untuk menentukan TFN. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai *Servqual* GAP per kriteria dengan cara hasil defuzzyfikasi persepsi pelanggan nilai defuzzyfikasi harapan pelanggan seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai *Servqual* GAP per Dimensi

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
1	<i>Responsiveness</i>	329,06	332,15	-3,09	5
2	<i>Reliability</i>	401,97	412,25	-10,28	4
3	<i>Tangible</i>	240,39	254,61	-14,22	3
4	<i>Empathy</i>	219,52	252,24	-32,72	2
5	<i>Assurance</i>	213,89	248,32	-34,43	1

Dari hasil perhitungan secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai GAP per dimensi cukup tinggi. Sehingga tingkat kualitas pelayanan PT. Gadino Sejahtera Abadi tidak memenuhi harapan pelanggan dan dinyatakan belum dapat menunjang kepuasan pelanggan dan harus melakukan beberapa perbaikan terhadap beberapa atribut kuesioner yang telah di analisis.

KESIMPULAN

Tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan pelanggan atas pelayanan jasa PT. Gadino Sejahtera Abadi. Dari hasil penghitungan Nilai *Servqual* (GAP) per kriteria dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana PT. Gadino Sejahtera Abadi telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Peran bobot dalam GAP akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil GAP tertinggi adalah pada tempat parkir yang luas dengan nilai - 19,35 dan nilai GAP terendah pada kriteria Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis dengan nilai -2,23. Hasil perhitungan GAP secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai GAP hampir seluruhnya negatif, berarti apa yang diharapkan pelanggan belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan di PT. Gadino Sejahtera Abadi.

Berdasarkan pengolahan dan analisis data *fuzzy-servqual* per kriteria dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan PT. Gadino Sejahtera Abadi secara keseluruhan memiliki nilai negatif. Sehingga pelanggan belum puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan PT. Gadino Sejahtera Abadi. Berarti apa yang diharapkan pelanggan belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan di PT. Gadino Sejahtera Abadi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S., 1992. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik [Edisi Revisi]*. Jakarta: CV. Rineka Cipta.

- Astuti, Y. I., 2004. *Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Atmaja, A. K., 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda PT. Fatah Fantastic Tour Travel Bogor)*, Surabaya: Universitas Diponegoro.
- Hidayat, F., Suryaman, M., Fitriani, R. & Nugraha, B., 2021. Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di UKM Nahla Toys Cikampek. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, V(1), pp. 31-38.
- Kotler, P. & Armstrong, G., 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kuswendra, M. R., Wahyudin, W., Herwanto, D. & Nugraha, B., 2021. Analisis Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkah Kreatif Mandiri. *Inaque: Journal of Industrial & Quality Engineering*, IX(2), pp. 145-155.
- Nugraha, B., 2021. *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Deskripsi Teoretis tentang Kinerja Pegawai, Penilaian Kinerja Pegawai dan Pemeliharaan SDM*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Nugraha, B., Wahyudin, W. & Azizah, F. N., 2021. Analisis Peluang terhadap Penilaian Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda dengan SPSS. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, XX(2), pp. 69-76.
- Prakoso, I. A., Suryaman, M. & Nugraha, B., 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang. *YUME: Journal of Management*, IV(2), pp. 233-241.
- Pratikno, B., 2003. *Aplikasi Fuzzy-Servqual untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rozzaqiyah, H., Suyaman, M., Fitriani, R. & Nugraha, B., 2021. Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di UKM Tahu Sehat Cikampek. *Journal of Industrial Servicess: Industrial Engineering Advance Research & Application*, VI(2), pp. 85-92.
- Soejipto, B. W., 1997. Service Quality Pendekatan dan Berbagai Persoalan. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*, XXVI(1), pp. 19-24.
- Sugiyono & Wibowo, E., 2001. *Statistika Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: CV. Rineka Cipta.
- Supranto, K. & Ramdhani, M. A., 1998. *Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung: PT. Remaja.

Wahyudin, W., Herwanto, D. & Nugraha, B., 2020. *Identifikasi Penyebab Pengaruh Penilaian Kinerja Pegawai dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik Menggunakan Regresi Linier*. Makassar, s.n.