

## MODEL PELAYANAN PADA DAMPAK KEPUASAN KONSUMEN STUDI EMPERIK PADA PENGELOLAAN BALI MANDARA TOL

I Dewa Nyoman Usadha,  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Mahendradatta  
Email: mahausadha888@gmail.com

**Abstrak** –Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan model pelayanan yang dipakai standar operasional pengelola pada target kepuasan Bali mandara Tol . Dalam penelitian menggunakan sampel 98 responden dengan teknik purposive sampling, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi Uji Statistik Deskriptif, Uji Instrumen Data (Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F). Dari hasil analisis menggunakan regresi berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan, secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari uji t diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** Pelayanan, Kepuasan , Model manajemen

### **Abstract**

The purpose of this study is to explain the service model used by the operational standard of the manager on the Bali Mandara Toll satisfaction target. The research used a sample of 98 respondents with purposive sampling technique, which aims to determine the respondent's perception of each variable. The analysis used includes Descriptive Statistics Test, Data Instrument Test (Validity Test, and Reliability Test), Classical Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test), Multiple Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination, and Hypothesis Testing (t Test and Test). F). From the results of the analysis using multiple regression, it can be seen that the variables of service quality, and employee performance, simultaneously have a positive effect on customer satisfaction. From the t-test, the results show that service quality and employee performance have a partial significant effect on customer satisfaction. Based on the results of the F test, the results of service quality and employee performance have a significant simultaneous effect on customer satisfaction.

**Keywords:** Service, Satisfaction, Management Model

## PENDAHULUAN

Jalan Tol Bali Mandara dibuat untuk melayani kebutuhan penggunanya dengan membangun pelayanan yang berorientasi masyarakat. Pelayanan yang berorientasi masyarakat tersebut, harus diselenggarakan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Jalan Tol yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014. Peraturan tersebut mencakup delapan subtransi pelayanan antara lain: kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan atau penyelamatan dan bantuan pelayanan, lingkungan, tempat istirahat dan tempat istirahat pelayanan.

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz (2016:37) yang menyatakan layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Hal yang juga bisa mempengaruhi kepuasan konsumen

adalah kinerja karyawan. Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menurut Mangkunegara (2013:9).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan serta wawancara terhadap 50 konsumen pengguna jasa Bali Mandara Tol diketahui bahwa dari sekian banyak konsumen merasakan adanya sejumlah ketidakpuasan pada saat mereka memanfaatkan jasa yang diberikan oleh Bali Mandara Tol. Berbagai kekurangan tersebut dapat dikelompokkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan. Adapun beberapa jenis keluhan dari pelanggan dapat dilihat dari jumlah kritik atau saran yang secara langsung disampaikan oleh pelanggan sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 1.Fenomena pengguna jasa tol**

| No | Keterangan      | Jenis Tanggapan |        | Keluhan                                                                                                                                                |
|----|-----------------|-----------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                 | Puas            | Kurang |                                                                                                                                                        |
| 1  | Waktu pelayanan | 37              | 13     | Waktu tempuh yang tidak sesuai dengan batas kecepatan maksimal, waktu tunggu pelayanan kadang lama                                                     |
| 2  | Kesopanan       | 41              | 9      | Ada sikap kurang profesional, beberapa karyawan sering mengucapkan kata umpatan antar karyawan, karyawan kadang bersikap acuh tak acuh kepada konsumen |
| 3  | Kemudahan       | 49              | 1      | Pembagian tempat layanan tidak dipilah-pilah                                                                                                           |
| 4  | Kenyamanan      | 38              | 12     | Kurangnya rasa aman dan nyaman yang diberikan oleh petugas, ketika ada pelanggan datang tidak segera dilayani                                          |

Sumber: Hasil Wawancara Konsumen PT Jasa Marga Bali Tol 2021

Ketidakpuasan konsumen dalam bentuk komplain tersebut tentu menjadi catatan negatif yang jika tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya jumlah konsumen dan secara tidak langsung akan mengancam kelangsungan usaha. Bali Mandara Tol ini berusaha terus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna untuk memuaskan dan mencukupi apa yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen Bali Mandara Tol

## METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menggunakan kuisioner dan wawancara langsung kepada konsumen Bali Mandara Tol. Populasi dalam

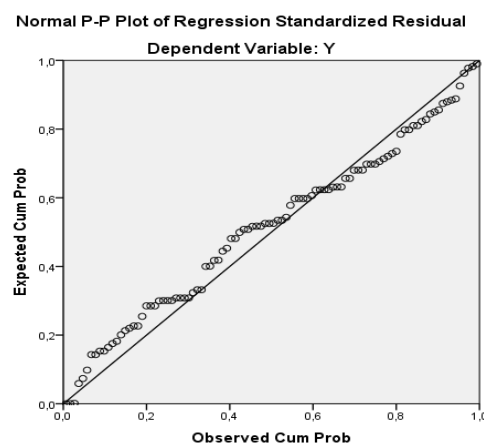
penelitian ini adalah seluruh konsumen Bali Mandara Tol Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*, sehingga jumlah sampelnya menjadi 98. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, studi Pustaka dan kuesioner, dengan teknik analisis data uji statistic deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Ketentuan dari uji normalitas adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Data Diolah (2021)

Setelah dilakukan pengujian ternyata semua data terdistribusi secara normal, sebaran data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

### Uji Multikolinearitas

Gejala multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Varian Inflation Faktor* (VIF). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya di atas 0,1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2016).

**Tabel 2: Hasil Uji Multikolinearitas**

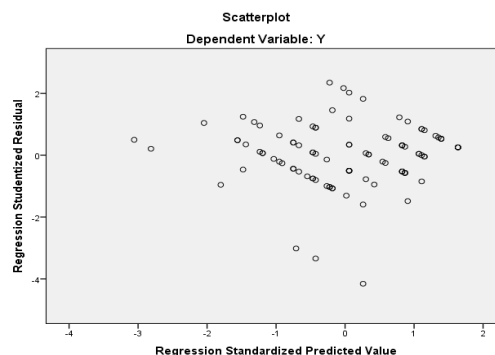
| Variabel                     | Nilai Tolerance | Nilai VIF |
|------------------------------|-----------------|-----------|
| Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) | 0,615           | 1,626     |
| Kinerja Karyawan ( $X_2$ )   | 0,615           | 1,626     |

Sumber: Data diolah (2021)

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10% yang berarti tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat digunakan metode grafik *Scaterplot* yang dihasilkan dari *output* program SPSS versi 23.00, Apabila pada gambar menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi adanya heterokedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2016).



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data diolah (2021)

Dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan ternyata titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 23,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Variabel                     | Koefisien Regresi |
|------------------------------|-------------------|
| Konstanta                    | 2,751             |
| Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) | 0,378             |
| Kinerja Karyawan ( $X_2$ )   | 0,324             |

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 2,751 + 0,378 X_1 + 0,324 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

- a. konstanta = 2,751 menunjukkan kepuasan konsumen tetap ada pada saat kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dianggap tetap.
- b. tanda (+) menunjukkan arah hubungan yang searah sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antar variabel independen ( $X$ ) dengan variabel dependen  $Y$
- c.  $\beta_1 = 0,378$  artinya meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen apabila kinerja karyawan sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen dengan asumsi kinerja karyawan konstan.

- d.  $\beta_2 = 0,324$  artinya meningkatnya kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan konsumen apabila kualitas pelayanan sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kinerja karyawan akan berdampak pada semakin baik pula kepuasan konsumen dengan asumsi kualitas pelayanan konstan.

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| No | Kriteria            | Koefisien |
|----|---------------------|-----------|
| 1  | $R$                 | 0,749     |
| 2  | $R Square$          | 0,560     |
| 3  | $Adjusted R Square$ | 0,551     |

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil perhitungan regresi pada tabel 4 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,551. Hal ini berarti 55,1% variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan,

sedangkan sisanya sebesar 0,449 atau 44,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini seperti fasilitas, harga, dan nilai pelanggan.

### Pengujian Hipotesis Uji t

Hasil uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji t**

| Variabel           | Item Uji |                     | Keterangan |
|--------------------|----------|---------------------|------------|
|                    | Sig.     | t <sub>hitung</sub> |            |
| Kualitas Pelayanan | 0,000    | 4,833               | Signifikan |
| Kinerja Karyawan   | 0,000    | 4,751               | Signifikan |

Sumber: Data diolah (2021)

Dari tabel 5, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

- a. Hasil uji kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,833) > t_{tabel} (1,6611)$  yang berarti bahwa hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kualitas pelayanan akan berdampak pada semakin tinggi kepuasan konsumen.

- b. Hasil uji kinerja karyawan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,751) > t_{tabel} (1,6611)$  yang berarti bahwa hipotesis kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan memengaruhi kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kinerja karyawan akan berdampak pada semakin tinggi kepuasan konsumen.

### Uji F

Nilai  $F_{tabel}$  didapatkan dari  $df_2 = n - k$  ( $98 - 3$ ) sama dengan 95 dan  $df_1 = k - 1$  ( $3 - 1$ ).

Jadi untuk melihat  $F_{tabel}$  caranya dengan melihat tabel F baris ke 95 kolom ke-2 yaitu 3,0922.

**Tabel 6. Hasil Uji F**

| Kriteria                                     |                                             | Keterangan |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|
| <b>F<sub>hitung</sub></b><br><b>(60,519)</b> | <b>F<sub>table</sub></b><br><b>(3,0922)</b> | Signifikan |
| <b>Sig</b><br><b>(0,000)</b>                 | Taraf signifikansi<br><b>(0,05)</b>         | Signifikan |

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasar tabel 6, dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $60,519 > 3,0922$ ) maka kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada tingkat signifikansi 5%, dalam hal ini  $H_0$  ditolak. Sehingga, hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap

kepuasan konsumen terbukti kebenarannya (ha diterima).

### Hasil Analisis

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang diperoleh juga diperkuat dengan koefisien regresi berganda dengan tanda positif (0,378), temuan tersebut semakin memperkuat teori yang menyatakan kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jodi (2019) yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Pramulaso (2020) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Ismawanto., *et al* (2020) menjelaskan pelayanan yang baik juga merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis atau usaha. Kualitas yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsinya terhadap kinerja, yang kemudian akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang diperoleh juga diperkuat dengan koefisien regresi berganda dengan tanda positif (0,324), temuan tersebut semakin memperkuat teori yang menyatakan kinerja karyawan dalam

bisnis jasa memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan konsumen. Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peran utama karena melalui interaksi ini konsumen dapat mengenal perusahaan. Selain itu, dalam bisnis jasa kinerja karyawan merupakan cerminan citra perusahaan kepada konsumen dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jodi (2019) yang menyatakan ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Ismawanto., *et al* (2020) juga mendapatkan hasil kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Pramulaso (2020) mendapatkan hasil bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen**

Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen diterima. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu Jodi (2019); Ismawanto. *et al* (2020); Santosa. *et al* (2020) serta Pramulaso (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil temuan ini berarti

semakin baik penggunaan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil yang diperoleh dengan koefisien regresi berganda positif 0,378, t-hitung 4,833 dan pada tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05

2. Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil temuan ini berarti semakin baik kinerja karyawan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. koefisien regresi berganda dengan tanda positif (0,324), t- hitung 4,751 pada tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05
3. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (60,519 > 3,0922), pada tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05

#### Saran

1. Model pelayanan yang diterapkan pengelola Bali Mandara Tol pada intinya sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/Prt/M/2014. tentang *Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*. Namun pihak pengelola tetap mempertimbangan kondisi daerah yakni kontribusi sosial benefit terhadap kearifan lokal dan budaya Bali. Dimana langit diinjak disitu langit di junjung, karena Bali tidak memiliki sumber daya alam (hasil tambang ) sehingga kontribusi diharapkan kepada semua perusahaan yang beroperasi di Bali. Visi Bali yakni Sad Kerti Loka Bali bagian dari konsep holistik membangun Bali dan alam semesta pada umumnya .
2. Penelitian masa depan di harapkan lebih mengembangkan model dan

variable-variabel yang lebih substantive terhadap target kepuasan pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ismawanto, Totok., R. Gunawan Setianegara., dan Safirda Rahmani. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan Volume 16, Issue 1, 2020 ISSN (print) : 0216-9843 ISSN (online): 2580-5614* <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK>

Jodi, I Wayan Gede Antok Setiawan. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha Vol 1, No 2 (2018) DOI: <https://doi.org/10.47532/jis.v1i2.47>*

Lovelock, Christopher., Patterson, P., dan Wirtz, J. 2016. *Services Marketing: An Asia-Pasific and Australian Perspective*, Sixth Edition, Pearson, Australia

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia. Nomor 16/Prt/M/2014. tentang *Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*.



- Pramulaso, Eigis Yani. 2020. Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika* Volume 18 No. 1 Maret 2020 P-ISSN 1411-8637 E-ISSN 2550-1178 DOI: <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2> <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif>
- Santosa, J., Mahendra, M., Haryanto, A. 2020. Peran Kepuasan di Dalam Memediasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan* ISSN: 1979-2700 Vol 7, No 1 (2020); p.16-24; <https://ejournal.stie-aub.ac.id/index.php/excellent>