



**Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kualitas
Pelayanan Dengan Pengembangan Karyawan
Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Lembaga
Amil Zakat (LAZ) Persada Jawa Timur**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh :

**Rizqotul Afiah
NIM. 04010420016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim...

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizqotul Afiah
NIM : 04010420016
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Manajemen Kelembagaan
Judul : Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kualitas Pelayanan
Dengan Pengembangan Karyawan Sebagai Variabel
Moderasi Pada Kantor Lembaga Amil Zakat (LAZ)
Persada Jawa Timur

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengalaman saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis ilmiah yang lazim.

Surabaya, 02 Januari 2024

Yang Menyatakan



Rizqotul Afiah
04010420016

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Rizqotul Afiah
NIM : 04010420016
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Pengembangan Karyawan Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Lembaga Amil Zakat (LAZ) Persada Jawa Timur

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada sidang skripsi.

Sidoarjo, 08 Desember 2023

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D

NIP. 196605141992032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH DAYA TANGGAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENGEMBANGAN KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KANTOR LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) PERSADA JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

Rizqotul Afiah
(04010420016)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu Pada
tanggal 02 Januari 2024
Tim Penguji

Penguji I

Dra. Imas Maesaroh, Dip. IM-Lib., M.Lib., Ph.D

NIP. 196605141992082001

Penguji III

Drs. Syaifuldin Zuhri, M.Si

NIP. 196610242014111001

Penguji II

Aun Falestien Falesthan, MHRM, Ph.D

NIP. 198205142005011001

Penguji IV

Novie Andriani Zakariya, S.Sos., ME.

NUP. 202111009

Surabaya, 02 Januari 2024

Dekan,



Dr. Much. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I

NIP. 197110171998031001

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizqotul Afiah
NIM : 04010420016
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : rizqotulafiah1009@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH DAYA TANGGAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN

PENGEMBANGAN KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KANTOR

LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) PERSADA JAWA TIMUR

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Januari 2024

Penulis


(Rizqotul Afiah)

ABSTRAK

Rizqotul Afiah, 2023. *Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Pengembangan Karyawan Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Lembaga Amil Zakat (LAZ) Persada Jawa Timur.* Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Di bawah Dosen Pembimbing Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kualitas pelayanan dengan pengembangan karyawan sebagai variabel moderasi di Kantor Lembaga Amil Zakat (LAZ) Persada Jawa Timur. Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengembangan karyawan sebagai variabel moderasi memperkuat atau memperlemah pengaruh daya tanggap terhadap kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan hipotesis asosiatif. Pengelolaan data dari penelitian ini menggunakan analisis data Partial Least Square (PLS). Penelitian ini memberikan jawaban terhadap tiga rumusan masalah mengenai daya tanggap terhadap kualitas pelayanan dengan pengembangan karyawan sebagai variabel moderasi. Berikut adalah tiga jawaban dari rumusan masalah tersebut: *Pertama*, dari rumusan pertama diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari daya tanggap terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari p-values adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai t-statistics adalah sebesar $2,965 > 1,85$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Laz Persada Jawa Timur dapat diterima. *Kedua*, nilai hubungan daya tanggap terhadap kualitas pelayanan dengan pengembangan karyawan sebagai variabel moderasi, dilihat dari R-square, adalah sebesar

0,925. Dari nilai R-square tersebut dapat menunjukkan hubungan yang baik pada variabel tersebut. *Ketiga*, variabel moderasi pengembangan karyawan tidak dapat memoderasi pengaruh daya tanggap terhadap kualitas pelayanan, karena memiliki nilai t-statistics $0,743 < 1,85$ dan nilai p-values sebesar $0,458 > 0,5$.

Kata Kunci: Daya Tanggap, Kualitas Pelayanan, Pengembangan Karyawan, Variabel Moderasi



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

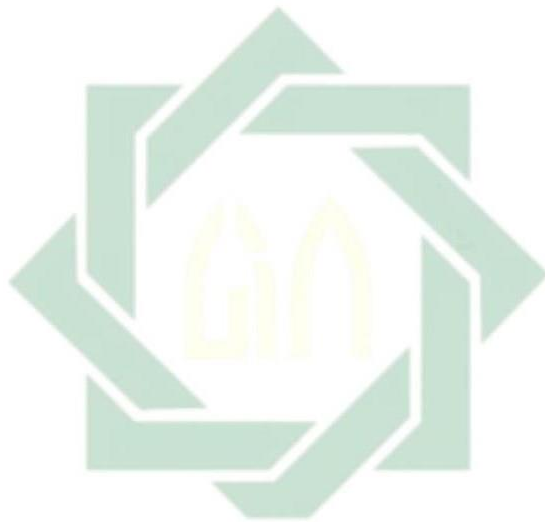
ABSTRACT

Rizqotul Afiah, 2023. *The Effect of Responsiveness on Service Quality with Employee Development as a Moderating Variable at the Persada East Java Amil Zakat Institution (LAZ) Office.* Thesis of the Da'wah Management Study Program, under Supervising Lecturer Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D.

The purpose of this research is to determine the effect of responsiveness on service quality with employee development as a moderating variable at the Persada East Java Amil Zakat Institution (LAZ) Office. In addition, the aim of this research is to find out whether employee development as a moderating variable strengthens or weakens the influence of responsiveness on service quality. The method used in this research is a quantitative research method, with an associative hypothesis. Data management from this research uses Partial Least Square (PLS) data analysis. This research provides answers to three problem formulations regarding responsiveness to service quality with employee development as a moderating variable. The following are three answers to the problem formulation: First, from the first formulation, the results show that there is a significant influence of responsiveness on service quality. The results of the p-values are $0.003 < 0.05$ and the t-statistics value is $2.965 > 1.85$. Thus, it can be concluded that responsiveness has a significant influence on service quality. Therefore, the first hypothesis which states that responsiveness influences the quality of service at the Laz Persada Office in East Java can be accepted. Second, the value of the relationship between responsiveness to service quality and employee development as a moderating variable, seen from the R-square, is 0.925. The R-square value can show a good relationship with these variables. Third, the moderating variable employee development cannot moderate the influence of responsiveness on service quality,

because it has a t-statistics value of $0.743 < 1.85$ and a p-value of $0.458 > 0.5$.

Keywords: Responsiveness, Service Quality, Employee Development, Moderating Variables



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional	11
F. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II.....	19
KAJIAN TEORETIK.....	19
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	19
B. Kerangka Teori.....	25
1. Kualitas Pelayanan (Variabel Dependen)	25
2. Daya Tanggap (Variabel Independen)	41

BAB III.....	65
METODE PENELITIAN	65
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	65
B. Lokasi Penelitian	66
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	66
D. Variabel dan Indikator Penelitian	67
E. Tahap – Tahap Penelitian	70
F. Teknik Pengumpulan Data.....	71
G. Teknik Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	73
H. Teknik Analisis Data	75
BAB IV.....	80
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	80
B. Penyajian Data	81
C. Pengujian Hipotesis.....	96
D. Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB V.....	107
PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran dan Rekomendasi	108
C. Keterbatasan Penelitian	109
DAFTAR PUSTAKA	110
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	123

Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuesioner131

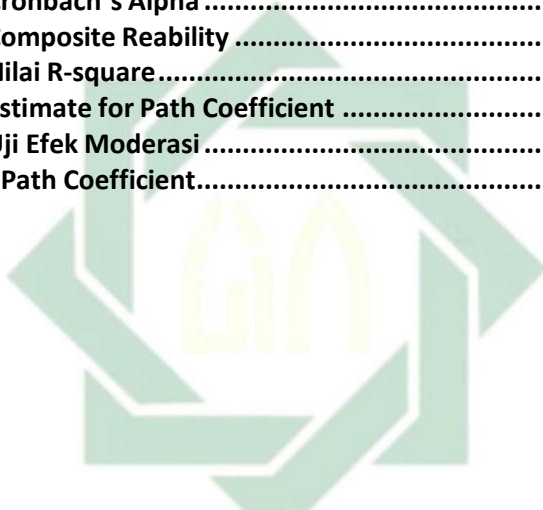
Lampiran 3 : Hasil Uji Data137

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian140



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Indikator.....	68
Tabel 3.2 Skala Likert.....	73
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi LAZ Persada Jawa Timur.....	81
Tabel 4. 2 Nilai Loading Factor.....	88
Tabel 4. 3 Heterotrait-Monotrait (HTMT).....	90
Tabel 4. 4 Nilai Cross Loading	91
Tabel 4. 5 Cronbach`s Alpha	92
Tabel 4. 6 Composite Reability	92
Tabel 4. 7 Nilai R-square.....	94
Tabel 4. 8 Estimate for Path Coefficient	94
Tabel 4. 9 Uji Efek Moderasi	96
Tabel 4. 10 Path Coefficient.....	97



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	62
Gambar 4. 1 Diagram Batang Jabatan	82
Gambar 4. 2 Diagram Pie Jenis Kelamin.....	83
Gambar 4. 3 Diagram Pie Umur	84
Gambar 4. 4 Diagram Pie Pendidikan	85
Gambar 4. 5 Diagram Pie Lama Bekerja.....	86
Gambar 4. 6 Diagram Outer Model 1.....	87
Gambar 4. 7 Diagram Outer Model 2.....	88



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- A. Khaerani M dan Badar, Muhammad, 'Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Pegawai Badan Pengawasan Pemilihan Umum (BAWASLU) Kota Bima', *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 2.1 (2020), 54–62 <<https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/293>>
- Agalela, 'Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan Pt. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya', *Jurnal Simplex*, 2.3 (2019), 146–53 <<https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/421/297>>
- Agustin, A, '... Organisasi Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli Dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah ...', *Solidaritas*, 2.3 (2022) <<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/7837%0Ahttps://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/7837/4863>>
- Amalia, Neli Muna, Sucihatningsih DWP, and Jarot Tri Bowo Santoso, 'Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes', *Business and Accounting Education Journal*, 1.2 (2020), 170–80 <<https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>>
- Anita, Julia, Nasir Aziz, and Mukhlis Yunus, 'Pengaruh Penempatan Dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Mobilitas Penduduk Aceh', *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 2.1

(2013), 67–77
<https://www.academia.edu/download/57694556/6.67.77.Julia_Anita1.pdf>

Anuraga, Gangga, Edy Sulistiyawan, and Siti Munadhiroh, ‘Structural Equation Modeling – Partial Least Square Untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (Ipkm) Di Jawa Timur’, *Universitas Airlangga*, 2017, 259 <<https://docplayer.info/64251489-Structural-equation-modeling-partial-least-square-untuk-pemodelan-indeks-pembangunan-kesehatan-masyarakat-ipkm-di-jawa-timur.html>>

Apriyani, Dwi Aliyyah, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen’ (Universitas Brawijaya Malang, 2017) <<https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>>

Arif, M., T. Maulana, and M.T. Lesmana, ‘Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan’, *Jurnal Humaniora*, 4.1 (2020), 106–19
<<http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/humaniora/article/view/515/pdf>>

Artanti, Yessy, and Lestari Ningsih, ‘Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1689–99
<<https://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/view/1320/882>>

Asbari, Masduki, Priyono Budi Santoso, and Agus Purwanto, ‘Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Pada Industri 4.0’, *Jim UPB*, 8.1 (2019), 7–15

<<https://doi.org/https://doi.org/10.33884/jimupb.v8i1.1562>
>

Aulia, Ananda Rizki, and Ai Lili Yulianti, 'Pengaruh City Branding "a Land of Harmony" Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 1,2, 3.3 (2019), 71

<<https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp67>>

Busono, Genot Agung, 'Pengaruh Sistem Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Persada Sawit Mas (PSM) Kecamatan Pampangan Kabupaten Ogan Komering Ilir', *Jurnal Kajian Ekonomi Syari'ah*, 1.1 (2016), 81–114 <<https://jurnal.um-palembang.ac.id/muqtashid/article/view/266>>

Cahyani, Novi Tri, 'PENGARUH BUKTI FISIK, RELIABILITAS, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI DALAM KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH' (Universitas Brawijaya, 2012)

Cahyo, Karno Nur, Martini, and Eri Riana, 'Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika', *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1.1 (2019), 45–53

<<http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/44>>

Dao, Sofianus, 'PENGARUH KEANDALAN DAN DAYA TANGGAP CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT KCP AKSARA MEDAN', 2022

<<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/6527>>

Eka Putra, Iwan, Asrini Asrini, and Deca Veronica, 'Pengaruh

Desain Interior Dan Penampilan Karyawan Terhadap Keputusan Pembeli Konsumen Dine & Chat Kafe and Resto Jambi’, *Develop*, 6.1 (2022), 47–68
<<https://doi.org/10.25139/dev.v6i2.4388>>

Gulla, Rendy, Sem George Oroh, and Ferdy Roring, ‘Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasa Hotel Manado Grace Inn’, *Jurnal EMBA*, 3.1 (2015), 1313–22
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297>>

Hariyanto, Oda I. B., and Jayanti Rukmandiana, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pengunjung’, *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 6.1 (2022), 101
<<https://doi.org/10.33603/jibm.v6i1.5162>>

Haryati, R Ati, ‘Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta’, *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3.1 (2019), 91–98
<<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5185>>

Hijeriah, E. Maznah, Lili Suryani, and Lilis Kurniawati, ‘Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai’, *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4 (2022), 6430–43
<<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6500>>

Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil, ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen’, *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4.1 (2019), 175–82
<<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>>

- Ilmiyah, Luluk, Sujoko Purnama, and Sizillia Noranda Mayangsari, 'Analisis Kesalahan Peserta Didik Dalam Menyelesaikan Soal Cerita Sistem Persamaan Linear Dua Variabel', *AULADUNA: Jurnal Pendidikan Dasar Islam*, 5.1 (2018), 105–15
<<https://doi.org/10.24252/auladuna.v5i1a9.2018>>
- Irwan, and Khaeryna Adam, 'Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya', *Teknosains*, 9.1 (2015), 53–68
<<https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/teknosains/article/view/1856/1797>>
- Jeany, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa' (Universitas Putera Batam, 2020)
<<http://repository.upbatam.ac.id/227/1/cover> s.d bab III.pdf>
- Kaengke, Brigitha Lincincia, Tinneke M. Tumbel, and Olivia Walangitan, 'Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli', *Business and Accounting Education Journal*, 1.2 (2020), 170–80
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/40741/36447>>
- Kandou, Erlin Emilia, 'Pengaruh Dan Pelatihan Pengembangan Karyawan Terhadap Kerja Karyawan (Studi Pada PT. Air Manado)', *Skripsi*, 2013, 1–12
<<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/viewFile/2435/1972>>
- Kartika, Yuni, 'PENGARUH JAMINAN SOSIAL DAN INSENTIF TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI

PADA BIRO BINA KEMASYARAKATAN DAN SOSIAL KERJA PADA KANTOR GUBERNUR SUMATERA UTARA' (Universitas Medan Area, 2016)
<https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/758/5/128320052_file5.pdf>

Kodu, Sarini, 'HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA', *Jurnal EMBA*, 1.3 (2013)
<<https://doi.org/10.1002/pola.21914>>

Kumrotin, Evi Laili, and Ari Susanti, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo', *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6.1 (2021), 1
<<https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>>

Lesmana, Rosa, and Ratnasari, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt . Radekatama Piranti Nusa', 2.2 (2017), 115–29
<<https://core.ac.uk/download/pdf/337610321.pdf>>

Lestari, Ainul Tria, and Khalid Iskandar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal', *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2.1 (2021), 1–9
<<https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>>

Lie, Novia Lucas Cahyadi, and Noviaty Kresna Darmasetiawan, 'Pengaruh Soft Skill Terhadap Kesiapan Kerja Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean Pada Mahasiswa S1 Fakultas Bisnis Dan Ekonomika', *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6.2 (2018), 1496–1514
<<https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/1074/862>>

- Maghfiroh, Anisatul, ‘Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Syariah’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.1 (2021), 403
<<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2138>>
- Mathias, Amadeus, ‘Pengaruh Training, Rekrutmen, Dan Biaya Perlindungan Terhadap Pengembangan Karyawan’, 4.1 (2021), 1–23 <<https://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/11607/>>
- Matondang, Zulkifli, ‘Validitas Dan Reabilitas Suatu Instrumen Penelitian’, *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, 6.1 (2009)
<<https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.496-500.1510>>
- Misi, Hasrullah Liong, ‘Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang’, *Management and Accounting Research Statistics*, 1.2 (2021), 24–31
<<https://doi.org/10.59583/mars.v1i2.11>>
- Nasution, Leni Masnidar, ‘STATISTIK DESKRIPTIF’, *Jurnal Hikmah*, 14.1 (2017)
<<https://doi.org/10.1021/ja01626a006>>
- Ningrum, Mardani Eka, ‘Peranan Komunikasi Internal Di Lingkungan Kerja’, *Indept*, 3.1 (2013), 25–30
<<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/104>>
- Nurdin, Defry Hamdhana, and Muhammad Iqbal, ‘Aplikasi Quick Count Pilkada Dengan Menggunakan Metode Random Sampling Berbasis Android’, *E-Journal Techsi Teknik Informasi*, 10.1 (2018), 141–54
<<https://doi.org/10.29103/techsi.v10i1.622>>
- Panjaitan, Binsar, ‘PENGARUH BUKTI FISIK,

KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KASONGAN' (SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) INDONESIA BANJARMASIN, 2012)
<<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>>

Pradana, Mahir, and Avian Reventiary, 'PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI Di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA)', *Jurnal Manajemen*, 6.1 (2016), 1–10
<<https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.196>>

Pranatawijaya, Viktor Handrianus, Widiatry Widiatry, Ressa Priskila, and Putu Bagus Adidiana Anugrah Putra, 'Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online', *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5.2 (2019), 128–37 <<https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>>

Pratiwi, Henny, and Sri Lamtiur Valentina Hutagalung, 'Analisis Pengembangan Karyawan Pada PT. Pasific Palmindo Industri Medan', 9.2 (2020), 17–24
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/40741/36447>>

Putra, Gede Sanjaya, Widani Sugianingrat, and Made Astrama, 'PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11.5 (2022), 887
<<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i05.p02>>

Putri, Nada Dwi Putri Dwi, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, and Masduki Asbari, 'PENGARUH KUALITAS

PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN', *Journal Of Communication Education*, 15.1 (2021), 1267–83
<<https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>>

Raharja, Dimas Yuda Eka, 'Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bagas Waras Klaten' (Universitas Widya Dharma Klaten, 2022)
<<http://repository.unwidha.ac.id:880/2843/1/DimasFix.pdf>>

Ratnaningsih, Ika Zenita, 'Metode Umpan Balik 360 Derajat Untuk Mengembangkan Kepemimpinan Dalam Talent Management System', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2011
<http://eprints.undip.ac.id/51978/1/METODE_UMPAN_BALIK_360_DERAJAT_UNTUK_MEN.pdf>

Ridho, Ahmad Muhammad, 'Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang', *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing Dan Akuntansi)*, 5.2 (2020), 77–86
<<https://muliadarma.ac.id/ejournal/index.php/jembatan/article/view/30>>

Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', 2.2 (2018), 312–18
<[https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan](https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan)>

Samud, Melisa Safitri, Riane Johnly Pio, and Ventje Tatimu, 'Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Dan Kinerja Pegawai’, *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 2.1 (2021), 1–14
<<https://doi.org/10.52300/jmso.v2i1.2795>>

Sanaji, Sanaji, ‘Efek Moderasi Toleransi Pelanggan Terhadap Pengaruh Pengalaman Negatif Terhadap Electronic Word-Of-Mouth Negatif’, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10.4 (2022)
<<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/20180>>

Sibuea, Nunti, ‘Pengaruh Program Pelatihan Dan Pengembangan Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Sekolah Di Indonesia’, *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 11.3 (2023), 1039–56
<<https://journalstkipgrisitubondo.ac.id/index.php/PKWU/article/view/939/633>>

Siregar, Liesma Maywarni, ‘Analisis Kepuasan Kerja Dan Kualitas Pelayanan’, *Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam*, 6.2 (2019), 89–99 <<https://doi.org/10.15548/alqalb.v6i2.817>>

Sriwidodo, Untung, and Tri Rully Indriastuti, ‘Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah’, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10.2 (2010), 164–73
<<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363/323>>

Sunardi, and Handayani, ‘Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia’, *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*
<<https://eje.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>>

Syafaat, Waode Maghfira Rahmayanti, ‘Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kehandalan

Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kpp Pratama Baubau' (Universitas Hasanuddin Makassar, 2021) <[http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17543/2/E21116313_skripsi_bab 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17543/2/E21116313_skripsi_bab%201-2.pdf)>

Syahrial, Murah, 'Kualitas Pelayanan Dalam Islam', *Jurnal IndraTech*, 8.4 (2018), 81–94 <<http://stmikindragiri.ac.id/ojs/index.php/jit/article/view/86/61>>

Tangdilambi, Novagita, Adam Badwi, and Andi Alim, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar The', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5.2 (2019), 165 <<https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>>

Trenggonowati, Dyah Lintang, and Kulsum Kulsum, 'Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon', *Journal Industrial Servicess*, 4.1 (2018), 48–56 <<https://doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088>>

Tumbelaka, Andro, Paulus Kindangen, and Johnny A. F Kalangi, 'Preferensi Konsumen Dalam Memilih Bank BRI Dan Bank BCA Di Manado Berdasarkan Kualitas Pelayanan', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9.1 (2019), 10 <<https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23518.10-18>>

Utama, P., A. Prihartini, and Sari Listyorini, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 2.2 (2013), 98044 <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2503/2510>>

Vega F. Andromeda, and Fathnurrokhim A.F. Ramadhan, 'Upaya Mengoptimalkan Kebersihan Ruang Muat Sebelum

Proses Pemuatan', *Dinamika Bahari*, 8.1 (2017), 1899–1911 <<https://doi.org/10.46484/db.v8i1.65>>

Wibowo, Adhi, 'Pengaruh Kecepatan Pelayanan Dan Bantuan Yang Diberikan Perusahaan Terhadap Kepuasan Pemasok Dan Perannya Terhadap Loyalitas Pemasok', *Jurnal Media Aplikom*, 4.3 (2015), 2086–2972 <<https://journal.stikomys.ac.id/index.php/media-aplikom/article/download/94/64>>

Wibowo, Kurnia Setyo, Retno Djohar Juliani, and Dewi Fatmasari, 'Hubungan Kedisiplinan Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Zenith Pharmaceutical Semarang', 8 (2022) <<https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/INSPI/article/view/1874/1811>>

Widyaswari, R., H. Utami, and I. Ruhana, 'Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kerjasama Tim (Studi Pada Karyawan Pabrik Gondorukem Dan Terpentin Sukun Perum Perhutani Kesatuan Bisnis Mandiri Industri Gondorukem Dan Terpentin II, Ponorogo)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37.2 (2016), 28–37 <[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=635287&val=6468&title=PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KERJASAMA TIM Studi Pada Karyawan Pabrik Gondorukem dan Terpentin Sukun Perum Perhutani Kesatuan Bisnis Mandiri Indu](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=635287&val=6468&title=PENGARUH%20BUDAYA%20ORGANISASI%20DAN%20GAYA%20KEPEMIMPINAN%20TERHADAP%20KERJASAMA%20TIM%20Studi%20Pada%20Karyawan%20Pabrik%20Gondorukem%20dan%20Terpentin%20Sukun%20Perum%20Perhutani%20Kesatuan%20Bisnis%20Mandiri%20Indu)>

Winarso, Sri, 'Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Di RSUD Sleman Yogyakarta.', 2019, 20–21

Zain, NST Amir Makhmud, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wajib

Pajak Di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah
UPT. Samsat Lubuk Pakam', *JURNAL IMPLEMENTASI
EKONOMI DAN BISNIS*, 7.2 (2018), 1877–18931
<[http://siakad.univamedan.ac.id/ojs/index.php/jieb/article/
view/206/159](http://siakad.univamedan.ac.id/ojs/index.php/jieb/article/view/206/159)>

