

## PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL MANUFAKTUR DI KOTA SERANG

**Mohammad Ariansyah Sahputra & Haris Abizar**

Mechanical Engineering Education, Faculty of Teacher Training and Education,  
University of Sultan Ageng Tirtayasa  
E-mail: muhammadariansyah623@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di Kota Serang. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampling yang digunakan berjumlah 27 orang dari 6 Bengkel Manufaktur yang ada di Kota Serang. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan penyebaran angket kuisioner. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan uji koefisien korelasi uji koefisien determinasi dan uji regresi sederhana. Hasil pengujian koefisien korelasi menunjukkan nilai hasil *pearson correlation* sebesar 0.870 dimana nilai tersebut berarti terdapat pengaruh antara kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di Kota Serang. Hasil pengujian koefisien determinasi *Rsquare* adalah kompetensi karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan hingga 75,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini angka ini menunjukan bahwa pengaruh kompetensi karyawan lebih dominan dibandingkan faktor lain. Hasil pengujian persamaan regresi menunjukkan bahwa ketika kompetensi karyawan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan dapat meningkat sebesar 57,6%. Sehingga arah hubungan antara kompetensi karyawan bengkel manufaktur di kota serang terhadap kepuasan pelanggan adalah positif searah. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan pengusaha bengkel manufaktur di Kota Serang untuk meningkatkan kualitas kompetensi pegawainya.

**Kata Kunci:** Kompetensi Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Bengkel Manufaktur

**Abstract :** *This study aims to determine the effect of employee competence on customer satisfaction in manufacturing workshops in Serang City. This research method uses quantitative research methods. The samples used were 27 people from 6 Manufacturing Workshops in Serang City. Data collection techniques used are observation, interviews and questionnaires. The data processing technique was carried out using the correlation coefficient test, the coefficient of determination test and a simple regression test. The results of the correlation coefficient test show the Pearson correlation value of 0.870 where this value means that there is an influence between employee competence on customer satisfaction in manufacturing workshops in Serang City. The result of testing the coefficient of determination *Rsquare* is that employee competence affects the level of customer satisfaction up to 75.7% and the rest is influenced by other variables outside of this study. This figure shows that the influence of employee competence is more dominant than other factors. The results of the regression equation test show that when employee competence is increased, customer satisfaction can increase by 57.6%. So that the direction of the relationship between the competence of manufacturing workshop employees in the city of Serang on customer satisfaction is positive in the same direction. Therefore, based on the results of this study, it can be used as a basis for manufacturing workshop entrepreneurs in Serang City to improve the quality of their employees' competencies.*

**Keywords:** *Employee Competence, Customer Satisfaction, Manufacture Workshop*

### PENDAHULUAN

Perkembangan industri manufaktur skala mikro kecil dan menengah selama beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya kebutuhan produksi pasar. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah suatu usaha yang memiliki kontribusi penting terhadap perekonomian di Indonesia (Putri, 2021). Khususnya di Kota Serang, bengkel manufaktur yang merupakan industri manufaktur skala mikro banyak bermunculan seiring dengan meningkatnya jumlah kebutuhan konsumen. Pertumbuhan jumlah bengkel manufaktur di Kota Serang memainkan peran yang cukup penting dalam menyerap tenaga kerja.

Pengembangan usaha UMKM memerlukan sebuah kesiapan pelaku UMKM (Sari & Santoso, 2019). Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, hal utama dalam menjalankan sebuah aktivitas bisnis yaitu umumnya yang harus diperhatikan perusahaan adalah orientasi pelanggan (Armaniah dkk., 2019). Sehingga diperlukan langkah yang tepat agar semua upaya yang ditempuh juga memiliki kualitas dan kinerja yang semakin baik untuk perkembangan pasar perusahaan (Mujiaty dkk., 2021).

Oleh karena itu, untuk memenuhi hal tersebut, para pemilik usaha bengkel manufaktur perlu memperhatikan faktor-faktor yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam lingkup usaha jasa bengkel manufaktur, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kompetensi karyawannya. Sebagai salah satu penentu kualitas hasil produksi, para pegawai memainkan peran penting mulai dari perencanaan, persiapan, proses produksi hingga pemeriksaan akhir dari produk yang dihasilkan. Maka dari itu, perlu dilakukan pengukuran terhadap kompetensi karyawan untuk mengetahui seberapa baik kinerja dari pegawai tersebut dan korelasinya terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didorong oleh meningkatnya permintaan pasar yang menuntut perusahaan terus melakukan inovasi pada produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Jumhari dkk., 2022).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Rohaeni & Marwa, 2018). Penelitian mengenai kepuasan pelanggan banyak dilakukan sebelumnya pada industri skala besar atau instansi pemerintahan, dengan mengaitkan berbagai faktor seperti kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan penetapan harga jasa.

Penelitian yang dilakukan oleh Bela dkk di Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang menunjukkan hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Kuntari dkk., 2016). Penelitian yang dilakukan oleh markus Pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat juga menunjukkan hal yang sama yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Markus, 2021). Berdasarkan kedua penelitian tersebut, fokus penelitian terhadap kepuasan pelanggan terkonsentrasi pada kualitas pelayanan.

Penelitian relevan tersebut terfokus pada kepuasan pelanggan berdasarkan pada faktor pelayanan dikarenakan bidang usaha yang menjadi objek penelitian merupakan bidang jasa. Seperti yang diketahui, pelayanan merupakan hal yang menjadi penentu akan kembalinya konsumen atau tidak untuk melakukan pembelian produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan (Herman, 2018). Sedangkan bengkel manufaktur yang merupakan industri manufaktur skala mikro sebagai penghasil produk perlu diteliti mengenai kompetensi karyawannya sebab berkaitan langsung dengan kualitas produk yang dihasilkan (Permatasari & Hermani, 2020).

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, dapat ditarik sebuah rumusan masalah mengenai peran kompetensi pegawai dalam industri mikro kecil dan menengah bidang manufaktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di Kota Serang.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengukur pengaruh antar variabel. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kompetensi karyawan (X) dengan indikator berupa pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan/ketrampilan (*skill*), sikap (*attitude*), dan minat (*interest*) (Basori dkk., 2017); dan kepuasan pelanggan (Y) dengan indikator meliputi pengalaman, harapan pelanggan, dan kebutuhan (Yuliana & Purnama, 2021).

Populasi penelitian ini adalah karyawan bengkel manufaktur di kota serang dan pelanggannya dengan sampling yang berjumlah 27 orang pelanggan dan pegawai dari 6 Bengkel Manufaktur yang ada di Kota Serang. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan penyebaran angket kuisioner yang diberi 20 pertanyaan yang mewakili indikator dari setiap variabel. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS. Uji validitas dilakukan agar diketahui apakah alat ukur yang ada (disusun) valid atau tidak (Yuningsih & Ardianti, 2019), dengan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total skor item-item dari variabel tersebut (Hartati dkk., 2020). Uji reliabilitas untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan indikator pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Rakhmalina & Marsih, 2021). Uji Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Regresi sederhana digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai

variabel independen dimanipulasi (diubah-ubah).

Adapun hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H0 : Tidak terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di Kota Serang.

H1 : Terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di Kota Serang.

## HASIL DAN DISKUSI

Penelitian mengenai pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di kota serang dilakukan terhadap 27 responden yang terdiri dari karyawan dan pelanggan dengan menggunakan kuisioner. Data hasil kuisioner yang telah terkumpul dari narasumber dalam penelitian ini diolah dan dianalisis berdasarkan beberapa pengujian. Adapun hasil analisis data mengenai pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di kota serang adalah sebagai berikut:

### Uji Instrumentasi Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan (*rhitung*) dengan (*rtabel*). Apabila hasil pengujian *rhitung* menunjukkan lebih besar dari nilai *rtabel* maka data dapat dinyatakan valid. Besarnya *rtabel* dengan nilai signifikansi taraf kesalah 0,05 atau 5% adalah sebesar 0.367 sehingga pada hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 24 mengenai variabel kompetensi karyawan (X) dan kepuasan pelanggan (Y), seluruh data dinyatakan valid. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Variabel (X)

Indikator	Corrected Item - Total Correlation	<i>rtabel</i>	Keterangan
X1	.671**	0.367	Valid
X2	.482*	0.367	Valid
X3	.500**	0.367	Valid
X4	.554**	0.367	Valid
X5	.748**	0.367	Valid
X6	.729**	0.367	Valid
X7	.633**	0.367	Valid
X8	.656**	0.367	Valid
X9	.412*	0.367	Valid
X10	.595**	0.367	Valid
X11	.619**	0.367	Valid
X12	.650**	0.367	Valid

Berdasarkan data SPSS yang telah diolah dari butir pernyataan X1 sampai dengan X12, didapati hasil bahwa nilai *corrected item correlation* atau *rhitung* lebih besar dari *rtabel*, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan variabel diatas dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian.

Berdasarkan data SPSS yang telah diolah dari butir pernyataan Y1 sampai dengan Y8, didapati hasil bahwa nilai *corrected item correlation* atau *rhitung* lebih besar dari *rtabel*, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan variabel diatas dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel (Y)

Indikator	Corrected Item - Total Correlation	<i>r</i> <sub>tabel</sub>	Keterangan
Y1	.763**	0.367	Valid
Y2	.663**	0.367	Valid
Y3	.425*	0.367	Valid
Y4	.422*	0.367	Valid
Y5	.791**	0.367	Valid
Y6	.579**	0.367	Valid
Y7	.493**	0.367	Valid
Y8	.555**	0.367	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan Indikator pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas variabel dilakukan menggunakan SPSS dengan metode *Cronbach's alpha* dimana variabel dinyatakan reliabel bila hasil perhitungan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kompetensi Karyawan (X)	.841	12	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	.745	8	Reliabel

Berdasarkan data SPSS yang telah diolah dari variabel kompetensi karyawan (X) dan kepuasan pelanggan (Y), didapati hasil bahwa nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7 dimana pada variabel variabel kompetensi karyawan (X) memiliki nilai sebesar 0.841 dan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.745. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah sangat reliabel atau handal yang dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

## Analisis Variabel

### 1. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4. Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kompetensi Karyawan	Kepuasan Pelanggan
Kompetensi Karyawan	Pearson Correlation	1	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	27	27
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	27	27

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui besarnya keeratan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel tidak bebas (Y). pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan berdasarkan perhitungan nilai korelasi. Uji koefisien korelasi dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan hasil sebagai berikut.

Hasil pengujian koefisien korelasi pada tabel 4 menunjukkan nilai hasil *pearson correlation* sebesar 0.870 dimana nilai tersebut sangat kuat jika mengacu pada tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kompetensi karyawan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y).

2. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel endogen secara simultan mampu menjelaskan variabel eksogen. Semakin tinggi nilai *Rsquare* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai *Rsquare* menunjukkan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan tanpa dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil pengujian koefisien determinasi menggunakan SPSS adalah sebagai berikut

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 <sup>a</sup>	.757	.747	1.38258

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Karyawan

Hasil pengujian tabel 5 menunjukkan hasil koefisien determinasi *Rsquare* adalah 0.757 dimana hasil ini sama nilainya dengan 75,7%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan hingga 75,7% dan 24,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor lain selain kepuasan pelanggan.

3. Uji Persamaan Regresi

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Analisis ini juga digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (diubah-ubah). Perhitungan persamaan regresi dilakukan menggunakan SPSS dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Persamaan Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.642	3.406		.776	.445
	Kompetensi Karyawan	.576	.065	.870	8.821	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian tabel 6 didapati persamaan regresi  $Y=2.642+0.576X$ . Merujuk pada persamaan regresi tersebut antara kompetensi karyawan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan maka diketahui bahwa nilai konstanta 2.642 jika variabel kompetensi karyawan dianggap nol. Nilai kepuasan pelanggan adalah nilai koefisien regresi pada variabel kompetensi karyawan sebesar 0.576. Nilai tersebut menunjukkan bahwa ketika kompetensi karyawan ditingkatkan senilai 1 kali (bernilai positif) maka

kepuasan pelanggan dapat meningkat sebesar 57,6%. Sehingga arah hubungan antara kompetensi karyawan bengkel manufaktur di kota serang terhadap kepuasan pelanggan adalah positif searah.

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di kota serang dilakukan terhadap 27 responden yang terdiri dari karyawan dan pelanggan dengan menggunakan kuisioner. Dapat disimpulkan kompetensi karyawan bengkel manufaktur memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Merujuk pada hasil tersebut, bengkel manufaktur yang bergerak di bidang usaha mikro kecil dan menengah perlu memperhatikan dan terus meningkatkan kapasitas kemampuan karyawannya dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang diberikan konsumen. Sehingga kemampuan setiap pengusaha dalam menyeleksi, memilih dan memberdayakan peningkatan pegawainya harus selalu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan kelangsungan bisnis, dan menjaga persaingan usahanya. Selain itu, meskipun hasil penelitian ini menunjukkan dominasi kompetensi pegawai yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, para pengusaha bengkel manufaktur juga tidak bisa mengabaikan faktor lain yang ikut berpengaruh, seperti harga yang ditawarkan, serta pelayanan lain yang dapat memberi kepuasan kepada pelanggan.

## SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini bahwa kompetensi karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur dimana Hasil pengujian koefisien determinasi  $R_{square}$  adalah 0.757 dimana kompetensi karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan hingga 75,7% dan 24,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hasil pengujian persamaan regresi  $Y=2.642+0.576X$  dimana nilai tersebut menunjukkan bahwa ketika kompetensi karyawan ditingkatkan (bernilai positif) maka kepuasan pelanggan dapat meningkat sebesar 57,6%. Sehingga arah hubungan antara kompetensi karyawan bengkel manufaktur di kota serang terhadap kepuasan pelanggan adalah positif searah. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kompetensi karyawan bengkel manufaktur merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan kepuasan pelanggan dalam sektor manufaktur ditentukan oleh kualitas hasil produksi, dimana seluruh prosesnya dikendalikan secara penuh oleh para karyawan bengkel manufaktur. Kompetensi karyawan yang menentukan kualitas hasil produksi ini menjadi alasan utama terpenuhinya harapan dan keinginan pelanggan terhadap permintaan produk. Semakin baik kompetensi karyawan dalam melakukan produksi, maka semakin baik hasil produksinya yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis persembahkan kepada keluarga yang selalu mendukung dalam proses penelitian ini, juga kepada Bapak Haris Abizar, M.Pd selaku pembimbing yang selalu mengarahkan dalam menyelesaikan penelitian, serta kepada narasumber bengkel manufaktur di Kota Serang yang menjadi objek penelitian, semoga semua keberkahan melimpah kepadanya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Basori, M. A., Prahiawan, W., & Daenulhay. (2017). Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Lingkungan Kerja Dan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa Mempengaruhi*, 1(2), 149–157.
- Hartati, Y., Ratnasari, S. L., & Susanti, E. N. (2020). the Effect of Competence, Communication, and Work Environment on the Performance of Employees of PT. Indotirta Suaka. *Dimensi*, 9(2), 294–306.
- Herman, H. (2018). Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pt Putra Usaha Mandiri Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(1), 57–63. [https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Strategi+Meningkatkan+Keunggulan+Bersaing+Melalui+Kualitas+Pelayanan+Pada+PT+Putra+Usaha+Mandiri+Kota+Batam&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+Meningkatkan+Keunggulan+Bersaing+Melalui+Kualitas+Pelayanan+Pada+PT+Putra+Usaha+Mandiri+Kota+Batam&btnG=)
- Jumhari, M., Ekonomi, F., Karawang, U. S., Sulaeman, E., Ekonomi, F., Karawang, U. S., Kusnanto, D., Ekonomi, F., Karawang, U. S., & Info, A. (2022). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS

- PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIMASA PANDEMI COVID-19 PADA BENGKEL HONDA NSS AHASS 1838 KARAWANG. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis E-QIEN*, 9(1).
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., Hidayat, K., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN ( Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196–202.
- Markus. (2021). Pengaruh Pelayanan dan Biaya Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab . Lahat. *MANAJEMEN SOSIAL EKONOMI (DINAMIKA)*, 1(2), 64–75.
- Mujiaty, Y., Novayanti, D., Nurjanah, S., & Apriliani, S. (2021). PENGARUH BAURAN KEHANDALAN DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR SCOOTER JAM JAKARTA BARAT. *AKRAB JUARA*, 6(3), 75–83. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Permatasari, L. D., & Hermani, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan CV. Indonesia Live Garment Bidang Produksi Bagian Sewing, Kabupaten Sragen. *JIAB: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 1–9. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/26215>
- Putri, S. (2021). Peran Pembiayaan Syariah Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia (The Role Of Sharia Financing In The Development Of UMKM In Indonesia). *Al-Hisab:Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 1–11.
- Rakhmalina, I., & Marsih, Y. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JNE CABANG SEKAYU. *JURNAL MANAJEMEN KOMPETEN*, 4(2), 101–118.
- Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 165–170.
- Yuningsih, E., & Ardianti. (2019). PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT XXX THE. *Jurnal Visionida*, 1(2), 273–286. <https://doi.org/10.31539/jomb.v1i2.814>