

PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA DAN PELAYANAN ADMINISTRATIFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KUMALA CEMERLANG ABADI BRAND – WULING

Penulis Siti Nabila Badria¹, Ulta Rastryana. SE.MM²
Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No. 98, Senen,
Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail: nabilabadria574@gmail.com

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas kerja dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode inferensial. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling. Sampel penelitian ini berjumlah 80 responden diambil menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 0,05 terhadap populasi pada bulan Maret 2024. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner tertutup. Data yang didapatkan dilakukan analisis uji asumsi klasik dan uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda. Seluruh pengujian dan analisis data dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 27. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas kerja dan pelayanan administrasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Kumala Cemerlang Abadi Brand-Wuling. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji T efektivitas kerja bernilai 0,726. Sedangkan nilai uji T pelayanan administrative bernilai 2.189. Kedua variable memberikan pengaruh positif dan signifikan berdasarkan nilai koefisien determinasi (R square) 0.800. Dimana efektivitas kerja dan pelayanan administrative memberikan pengaruh sebesar 80% terhadap kepuasan pelanggan PT. Kumala Cemerlang Abadi Brand-Wuling sedangkan 20 sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi fokus pada penelitian ini.

Kata Kunci : Efektivitas Kerja, Pelayanan Administrative, Kepuasan Pelanggan

Abstract - The purpose of this study was to determine the impact of work effectiveness and administrative services on customer satisfaction at PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling. This is a quantitative study using inferential methods. The population of this study is the customers of PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling. The sample consists of 80 respondents, selected using the Slovin formula with a 0.05 margin of error from the population in March 2024. The research employs a closed-ended questionnaire for data collection. The data obtained were analyzed using classical assumption tests, and hypothesis testing was conducted using multiple regression analysis. All testing and data analysis were carried out with the help of SPSS version 27 software. The results of this study show that there is a significant simultaneous effect of work effectiveness and administrative services on customer satisfaction at PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling. This is evidenced by the T-test value of work effectiveness, which is 0.726, and the T-test value of administrative

services, which is 2.189. Both variables have a positive and significant effect, with a determination coefficient (R square) value of 0.800. This means that work effectiveness and administrative services contribute 80% to customer satisfaction at PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling, while the remaining 20% is influenced by other variables not focused on in this study.

Keywords: *Work Effectiveness, Administrative Service, Customer Satisfaction*

1. Pendahuluan

Di era modern seperti saat ini, kebutuhan akan mobil semakin meningkat. Mobil menjadi salah satu alat transportasi yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, mobil juga menjadi simbol status sosial dan kekayaan. Industri otomotif bukan hanya merupakan sektor ekonomi yang besar, tetapi juga memiliki dampak yang luas terhadap berbagai sektor lainnya. Di Indonesia, industri otomotif tidak hanya menciptakan lapangan kerja, tetapi juga memengaruhi industri terkait seperti manufaktur, logistik, dan jasa. Munculnya beragam merek maupun jenis kendaraan roda empat semakin mempermudah manusia dalam melakukan pekerjaan, muncul berbagai kendaraan dengan spesifikasi tersendiri yang membedakannya dengan kendaraan yang lain seperti mobil yang digunakan untuk mengangkut barang banyak dan untuk keperluan kecepatan untuk dapat sampai ditujuan dengan cepat. Kendaraan yang berkembang sejalan dengan banyaknya produsen mobil dunia yang berlomba menciptakan kendaraan yang mampu memenuhi aspekasi masyarakat mengenai kendaraan masa depan. Pabrikan mobil, mungkin berasal dari Eropa, Amerika, atau Asia, yang terlibat dalam persaingan pasar otomotif global, tidak hanya fokus pada pembuatan produk yang diminati masyarakat, tetapi juga perlu mempertimbangkan cara mengembangkan strategi pasar untuk menjamin keberlangsungan perusahaan. Setiap perusahaan akan melalui lima tahap dalam hidup perusahaan, yaitu tahap pembentukan, ekspansi, pertumbuhan signifikan, perkembangan, dan penurunan. Selama setiap tahap, kebutuhan modal akan berbeda, dan perusahaan akan memilih strategi pendanaan yang berbeda untuk mengatasi tantangan di setiap tahap.

Perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup, preferensi konsumen dalam hal mobil terus berubah. Konsumen kini lebih memperhatikan faktor-faktor seperti efisiensi bahan bakar, keamanan, dan keberlanjutan lingkungan dalam memilih mobil mereka. Di Indonesia, salah satu merek mobil yang sedang naik daun adalah Wuling Motors. Wuling Motors merupakan merek mobil yang diproduksi oleh Liuzhou Wuling Automobile Industry Co., Ltd. Wuling Motors memasuki pasar Indonesia pada tahun 2017 dan sejak itu telah menjadi merek mobil yang populer. Hal ini disebabkan oleh harga yang terjangkau dan kualitas yang baik. Selain itu, merek mobil ini juga memiliki banyak pilihan model yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, Wuling Motors masih menghadapi tantangan besar dalam mengoptimalkan kinerja keuangannya.

PT. Kumala Cemerlang Abadi Group yang dalam hal ini adalah merk WULING adalah distributor resmi kendaraan WULING sekaligus bergerak di bidang pelayanan service kendaraan. Dalam penelitian ini, akan diinvestigasi pengaruh keputusan pembelian dan penjualan terhadap kinerja keuangan PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling. Penelitian ini akan menggunakan data penjualan PT. Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling dan data kinerja keuangan perusahaan. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan data penelitian terdahulu untuk mendukung analisisnya. Dengan mengikat judul “**Pengaruh**

Efektifitas Kerja dan Pelayanan Administrative Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kumala Cemerlang Abadi – Brand Wuling”.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif statistic dengan melihat Pengaruh Efektivitas Kerja dan Pelayanan Administratife Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kumala Cemerlang Abadi Brand – Wuling. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif karena penelitian ini dilakukan pada kondisi alamiah yang dimulai dengan meminta pendapat responden dan aturan berpikir (Sugiyono,2023). Meski demikian, penelitian ini menggunakan teori sebagai dasar dalam eksplorasi di lapangan.

3. Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian adalah Pelanggan pada PT Kumala Cemerlang Abadi Brand – Wuling berjumlah 78 orang. Dan menyebarkan kuisioner dengan masing masing variable yaitu variable Efektivitas Kerja X1, Pelayanan Administratife X2, dan Kepuasan Pelanggan Y. Analisis Kuantitatif terdiri dari pengujian kualitas data (Validitas dan Reabilitas) Uji asumsi klasik, Uji t (Persial) dan uji f (simultan) dan pengolahan data di lakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak (software) SPSS (*Statistical Product and Service Aolution*) Versi 27.0 dengan mengutamakan respoden sesuai dengan jenis Kelamin, Usia, Status Pernikahan dan Masa kerja, dan berikut adalah table yang sudah diujikan.

4.2.1 Uji Validitas

Digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Validitas konstruk diperoleh dengan menghitung korelasi antara masing-masing validitas dengan score total yang mengacu pada nilai *corrected* item total *correlation* program SPSS 27. Oleh karena itu, Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 80-2 atau df = 78 dengan alpha 0,05 di dapat rtabel 0.2199 (untuk tiap – tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom *corrected* item pernyataan *correlation* lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut valid. Untuk hasil lengkap dari uji validitas atas Pengaruh Efektifitas, Pelayanan Administrative, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kumala Cemerlang Abadi Brand - Wuling, dapat dilihat pada tabel berikut:

Table I
Uji Validitas Variabel Efektivitas Kerja XI

No	Variabel	Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Efektivitas Kerja	0,643	0,2199	Valid
2		0,620	0,2199	Valid
3		0,569	0,2199	Valid
4		0,478	0,2199	Valid
5		0,464	0,2199	Valid
6		0,355	0,2199	Valid
7		0,494	0,2199	Valid
8		0,667	0,2199	Valid
9		0,417	0,2199	Valid

10		0,693	0,2199	Valid
----	--	-------	--------	-------

Sumber : Data diolah, 2024

Table II

Uji Validitas Variabel Pelayanan Administrative X2

No	Variabel	Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Pelayanan Administrative	0,482	0,2199	Valid
2		0,591	0,2199	Valid
3		0,714	0,2199	Valid
4		0,627	0,2199	Valid
5		0,546	0,2199	Valid
6		0,709	0,2199	Valid
7		0,356	0,2199	Valid
8		0,691	0,2199	Valid
9		0,477	0,2199	Valid
10		0,637	0,2199	Valid

Sumber : Data diolah,2024

Table III

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Y

No	Variabel	Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Kepuasan Pelanggan	0,516	0,2199	Valid
2		0,597	0,2199	Valid
3		0,398	0,2199	Valid
4		0,566	0,2199	Valid
5		0,616	0,2199	Valid
6		0,683	0,2199	Valid
7		0,785	0,2199	Valid
8		0,661	0,2199	Valid
9		0,714	0,2199	Valid
10		0,221	0,2199	Valid

Sumber : Data diolah,2024

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada masing – masing variabel. *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten item – item. Oleh karena itu instrument untuk mengukur masing – masing variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Table IV
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	30

Sumber : Data diolah, 2024

4.3.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (*Kolmogorov-Smirnov Test*) dengan melihat signifikansi dari residual yang dihasilkan. Hasil uji normalitas data dari residual yang diperoleh sebagai berikut:

Table V

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.43568316
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.067
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data diolah, 2024

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menentukan heteroskedastisitas

dapat menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, namun sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh sebagai berikut :

Uji IV.11

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.789	3.538		-.223	.824
EFEKTIVITAS	.129	.069	.215	1.862	.066
PELAYANAN ADMINISTRATIVE	-.028	.062	-.053	-.456	.650

ABS_RES

Sumber : Data diolah, 2024

4.3.3 Uji Multikolinearitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan apakah ada dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya gejala multikolonieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (tolerance value) atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Batas tolerance $> 0,10$ dan batas VIF $< 10,00$, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel bebas. Berikut ini adalah hasil uji multikolonieritas pada penelitian ini ;

Table VI

Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	29.109	6.152		4.731	.000			
EFEKTIVITAS	.088	.121	.083	.726	.470		.952	1.050
PELAYANAN ADMINISTRATIVE	.236	.108	.249	2.189	.032		.952	1.050

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data diolah, 2024

4.3.4 Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini digunakan persamaan regresi melalui uji interaksi atau sering disebut dengan nama Moderated Regression Analysis. MRA merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi yang didapat selisih mutlak dari variabel independent. Berikut ini adalah hasil uji regresinya seperti tampak pada tabel IV.10 berikut.

Table VII

Uji Regresi Berganda

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	29.109	6.152		4.731	.000
	EFEKTIVITAS	.088	.121	.083	.726	.470
	PELAYANAN	.236	.108	.249	2.189	.032
	ADMINISTRATIVE					

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data diolah,2024

4.4.1 Uji T

Langkah-langkah pengujiannya adalah dengan menentukan formula H_0 dan H_a dari masing-masing variabel lalu membuat kesimpulan berdasarkan hasil perhitungan uji t, yaitu jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Untuk menentukan t_{tabel} , dapat dicari pada tabel statistic pada signifikan $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $80-2-1 = 77$. Didapat t_{tabel} sebesar 0.677 Efektivitas Kerja, Pelayanan Administrative pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi adalah jika $sig. > 0.05$ maka H_a diterima, jika nilai $sig. < 0,05$ maka H_0 ditolak.

Table VIII

Uji T

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coeffici ents		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	29.109	6.152		4.731	.000
	EFEKTIVITAS	.088	.121	.083	.726	.470
	PELAYANAN	.236	.108	.249	2.189	.032
	ADMINISTRATIVE					

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data diolah,2024

4.4.2 Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen untuk mengambil keputusan apakah H_0 diterima atau ditolak dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Jika F hitung > F tabel, maka H_0 diterima. Jika F hitung < F tabel, maka H_0 ditolak. F tabel dapat dicari pada tabel statistik dengan df (k; n-k) = 2;80-2 df-2 ke (hasilnya liat pada F tabel) yaitu sebesar = 3.11.

Table IX

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.683	2	63.841	3.160	.048 ^b
	Residual	1514.997	75	20.200		
	Total	1642.679	77			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), PELAYANAN ADMINISTRATIVE, EFEKTIVITAS						

Sumber : Data diolah : 2024

4.5.1 Uji Kuefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel independen (X) Terhadap variabel Dependen (Y).

Table X

Uji Kuefisien Determinasi Efektivitas Kerja

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.137 ^a	.019	.006	4.60523
a. Predictors: (Constant), EFEKTIIVITAS				

Sumber : Data diolah,2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0.019 yang mana menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pelanggan.

Table XI
Uji Kuefisien Determinasi Pelayanan Administrative

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.267 ^a	.071	.059	4.48045
a. Predictors: (Constant), PELAYANAN ADMINISTRATIVE				

Sumber : Data diolah,2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0.071 yang mana menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Adminstrative mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pelanggan.

4.5.2 Uji Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel independen (X) Terhadap variabel Dependen (Y)

Table XII
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 ^a	.800	.794	1.751
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrative, Efektivitas Kerja				

Sumber : Data diolah,2024

Berdasarkan table diatas hasil nilai koefisien determinasi (R Square) diketahui pengaruh dari kedua variabel independen (Efektivitas Kerja dan Pelayanan Administrative) Terhadap variabel Independen (Kepuasan Pelanggan) di nyatakan dalam nilai R Square Yaitu sebesar 0,800 atau 80.0%. Artinya 80.0% variabel Kepuasan Pelanggan bisa dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian ini yaitu Efektivitas Kerja dan Pelayanan Administrative secara bersama-sama. Sedangkan 20% sisanya oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas mengenai Efektivitas Kerja dan Pelayanan Administrative terhadap Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan hasil penelitian tersebut adalah ;

- a. Diliat dari tabel coffiecents diperoleh nilai t hitung 0.726 yang artinya t hitung > t tabel ($0.726 > 0.677$) dengan signifikan $0,470 < 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial Efektivitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diterima.
- b. Berdasarkan nilai t pelayanan administrasi sebesar 2.189. Maka t hitung > t tabel ($2.189 > 0.677$) dengan signifikan $0,032 < 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial Pelayanan Administrative berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diterima.
- c. Berdasarkan hasil pengujian diatas, ditunjukan bahwa F hitung sebesar $3.160 > F$ tabel sebesar 3.11 dan signifikansi sebesar $0,048 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel Efektivitas Kerja dan Pelayanan Administrasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- d. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R Square) diketahui pengaruh dari kedua variabel independen (Efektivitas Kerja dan Pelayanan Administrative) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,800. Kedua variable tersebut secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana efektivitas kerja dan pelayanan admistrative memberikan pengaruh sebesar 80% terhadap kepuasan pelanggan PT. Kumala Cemerlang Abadi Brand-Wuling sedangkan 20 sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi fokus pada penelitian ini.

5. Refrensi

- D.Z a Hasibuan¹ & TIF Rahma (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Sekretariat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara Dona Zahra Hasibuan¹, Tri Inda Fadhila Rahma ², Atika³
Pendahuluan Pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting karena Pegawai merupakan salah satu unsur apara.
- L. Rudi & Siagian. (2022). Analisa pengaruh penempatan pegawai terhadap efektivitas kinerja pegawai pada sekretariat daerah kabupaten toba samosir L. Rudi¹, H. Siagian² . Vol 11 No 1 (2022)
- Alif Ramadhani & Nurbaiti (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bagian Kas Daerah di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara Mohd Haiqal Alif Ramadhani¹, Nurbaiti² . Pendahuluan Masa reformasi dicap dengan pergantian pemerintahan dari masa orde baru ke jaman reformasi pada tahun 1998. Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol.1, No.4 November 2022
- Sedarmayanti (2019), Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, (Bandung: CV Bandar Maju, 2019). hal. 60
- Suyadi prawirosentono (2018), Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan, (Yogyakarta: BPFE, 2018).hal. 27
- Heryanto Monoarfa. (2012). “efektivitas dan efesiensi penyelenggra pelayanna public”, jurnal pelangi ilmu, Vol 5, No 1.

- Koko mulyanto (2017), Analsiis Pelayanan Adminsitasi Kependudukan Di Dinas Kependuudkan Dna Pencatatn Sipil Di Kabupaten Dairi, jurnal administrasi public, Vol 7, No 1.
- Hasibuan, Maluyu., Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Refisi, hal. 94
- Surya Dharma, MPA (2021), Manajemen Kinerja, Falsafah Teori dan Penerapannya. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar ,2021). hal. 27
- Nurjaya. (2021). Motivasi Kerja Dan Kompensasi Non Finansial Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Tanjung Karang, Bandar <http://repo.darmajaya.ac.id/9793/8/8.bab%202>
- Putri. (2020). Motivasi Kerja Dan Kompensasi Non Finansial Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Tanjung Karang, Bandar <http://repo.darmajaya.ac.id/9793/8/8.bab%202>
- Wibowo. (2017). Tujuan Kinerja citra merek keputusan konsumen untuk membeli tanggung jawab sosial perusahaan harga <http://portaluqb.ac.id:808/470/4/>
- Adhari. (2020). Faktor Kinerja citra merek keputusan konsumen untuk membeli tanggung jawab sosial perusahaan harga <http://portaluqb.ac.id:808/470/4/>
- Ali & Saputra. (2020). Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang
- Caruana. (2020). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gava Media
- Oliver dan De Sabo. (2019). Pelayanan Administrasi <http://repo.darmajaya.ac.id/2586/5/>
- Selvy. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Notaris Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Kantor Notaris MT Cibitung). TEKNIK INDUSTRI, 12-14. <http://repository.ubharajaya.ac.id/id/eprint/2691>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Gramedia.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
-