

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA KAMPUS STIPER SANTO THOMAS AQUINAS JAYAPURA

**Ratna Luciana Resubun**

Program Studi Agribisnis

Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Santo Thomas Aquinas Jayapura

Jl. Akuatan Kemiri No.1, Sentani

[ratnaresubun@stipersta.ac.id](mailto:ratnaresubun@stipersta.ac.id)

## Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of service quality which consists of variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy partially and simultaneously and dominantly affect student satisfaction at the STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura campus.

The method used in this study is a quantitative research method, and the sampling technique used is saturated sampling or census. The sample in this study were students of STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura class of 2017, totaling 100 people. Types and sources of data used are primary and secondary data, primary data can be done by distributing questionnaires directly to students who are on campus. Secondary data in this study were obtained from data on the STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura campus and through documents, reports, internet, and other scientific writings. The analytical method used is the method of multiple linear regression (multi linear regression), while the hypothesis test uses t test and f test with a significant level of 5%.

The results showed that the partial test (t), physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a significant effect on student satisfaction. Based on the simultaneous test (F), all variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy together have a significant effect on student satisfaction. The most dominant factor influencing student satisfaction is guarantee.

**Keywords:** Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Student Satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dewasa ini jasa pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (dalam hal ini mahasiswa). Pelayanan jasa dapat dilihat dari beberapa indikator seperti : bentuk fisik, empati, keandalan, ketanggapan dan jaminan. Permasalahan yang sering muncul dan didapati saat ini adalah sistem pembelajaran, pelayanan administrasi akademik dan administrasi umum.

Sebagai contoh pembelajaran yang kurang aktif dan kurang optimalnya penggunaan administrasi akademik berbasis teknologi baik informasi maupun sistem online. Dengan demikian, kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu faktor penting yang wajib diperhatikan oleh lembaga pendidikan. Karena lembaga pendidikan yang baik akan mengutamakan kepuasan konsumen.

Kampus STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura merupakan Perguruan Tinggi Swasta yang terdiri dari empat program studi yaitu Agroteknologi, Agribisnis, Akuakultur dan Peternakan. Sebagai salah satu organisasi layanan publik, tentunya juga memiliki tantangan yang sama dengan Perguruan Tinggi umum

lainnya. Dengan mengalami kondisi persaingan yang sama STIPER Santo Thomas Aquinas harus memikirkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang memberi kepuasan kepada mahasiswanya. Saat ini di Indonesia terdapat banyak Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta lainnya. Yang memperebutkan calon mahasiswa baru di seluruh Indonesia. Dalam rangka menarik siswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada, Universitas harus bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mengurangi ketidakpuasan mahasiswa. Dari harapan orang tua dan mahasiswa, proses pembelajaran dan pelayanan institusi yang selama ini belum optimal dan sebagai keluhan dari mahasiswa harus dapat diperbaiki, permasalahan yang sering muncul dan didapati saat ini adalah system pembelajaran, pelayanan administrasi akademik dan administrasi umum. Sebagai contoh pembelajaran yang kurang aktif dan kurang optimalnya penggunaan administrasi akademik berbasis teknologi baik informasi maupun sistem online. Dengan demikian, sangat penting bagi STIPER Santo Thomas Aquinas dalam mengevaluasi kualitas pelayanan mereka dengan menilai kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sehingga memilih judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Kampus STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura**”

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Kampus STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura.?
2. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Kampus STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura.?
3. Manakah diantara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang lebih dominan berpengaruh

terhadap kepuasan Mahasiswa pada Kampus STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura.?

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang merupakan metode ilmiah untuk mendapatkan data pada masa lampau, tentang karakteristik perilaku subjek penelitian, hubungan variabel dan untuk menguji hipotesis tentang variabel dari sampel yang diambil dari populasi tertentu [1].

Dalam penelitian ini digunakan *sampling jenuh atau sensus*. Yaitu teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel [2]. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan batas kesalahan 5%.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer di dapat dengan cara membagikan kuisioner kepada Mahasiswa STIPER Santo Thomas Aquinas Jayapura, dan data sekunder penulis peroleh dari hasil studi pustaka ataupun media-media lain yang memberikan kontribusi pada penulisan penelitian ini [3].

### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu unyuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai  $r$  table. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid [4].

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan *reliable* atau *handal* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu . SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha( $\alpha$ ). Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,60 [4].

### b. Analisis Regresi Berganda

Untuk menganalisis data digunakan metode analisis regresi linear berganda. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 21.0,[5].

dan menggunakan persamaan regresi linear berganda, dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

**c. Uji t (Uji Statistik Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah Tangibles (Bukti fisik) X1, Realibility (Realibilitas) X2, Responsiviness (Daya tanggap) X3, dan Assurance (Jaminan) X4, Empathy (Empati) X5, benar-benar berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependennya yaitu keputusan pembelian (Y). Hipotesis yang digunakan adalah:

- a.  $H_0 : b_i = 0$ , berarti variabel independen Tangibles (Bukti fisik), Realibility (Realibilitas), Responsiviness (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa)
- b.  $H_a : b_i \neq 0$ , berarti variabel independen Tangibles (Bukti fisik), Realibility (Realibilitas), Responsiviness (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) Cara melakukan uji t dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 adalah dengan membandingkan nilai t hitungnya dengan t tabel . apabila thitung > t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti berbeda secara signifikan. Sedangkan apabila thitung < t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak berbeda secara signifikan [6].

**d. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Tangibles (Bukti fisik) X1, Realibility (Realibilitas) X2, Responsiviness (Daya tanggap) X3, dan Assurance (Jaminan) X4, Empathy (Empati) X5, secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Kriteria untuk menguji hipotesis adalah Membuat hipotesis untuk kasus pengujian F-test di atas, yaitu:

- 1.  $H_0 : b_1 = b_2 = 0$  Artinya: tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu Tangibles (Bukti fisik) X1, Realibility (Realibilitas) X2, Responsiviness (Daya tanggap) X3, dan Assurance (Jaminan) X4, Empathy (Empati) X5, secara simultan

terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y).

- 2.  $H_1 : b_1 \neq b_2 \neq 0$  Artinya: ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu Tangibles (Bukti fisik) X1, Realibility (Realibilitas) X2, Responsiviness (Daya tanggap) X3, dan Assurance (Jaminan) X4, Empathy (Empati) X5, secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Menentukan F tabel dan F hitung. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5%, maka:
  - a. Jika F hitung > F tabel, maka  $H_0$  ditolak, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
  - b. Jika F hitung < F tabel, maka  $H_0$  diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat [7].

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**a. Uji Validitas**

Uji validitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* menurut Pearson dengan bantuan program SPSS versi 21.0. Secara metodologi penelitian, sebuah instrumen penelitian dinyatakan valid apabila koefisien korelasi *product moment* sama dengan lebih besar dari 0,30 ( $r \geq 0,30$ ). Berikut akan dilakukan uji validitas terhadap setiap variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1.  
Uji Validitas Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Item	Korelasi	Kesimpulan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0,713	Valid
	X1.2	0,820	Valid
	X1.3	0,818	Valid
Keandalan (X2)	X2.1	0,748	Valid
	X2.2	0,783	Valid
	X2.3	0,845	Valid
Daya Tangga	X3.1	0,833	Valid
	X3.2	0,803	Valid

p (X3)	X3.3	0,810	Valid
Jaminan (X4)	X4.1	0,716	Valid
	X4.2	0,875	Valid
	X4.3	0,802	Valid
Empati (X5)	X5.1	0,799	Valid
	X5.2	0,805	Valid
	X5.3	0,819	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Y1	0,790	Valid
	Y2	0,743	Valid
	Y3	0,735	Valid
	Y4	0,839	Valid

Sumber: Data Diolah, 2019

Tabel 1. menunjukkan bahwa koefisien korelasi *product moment* Pearson untuk keseluruhan item dari pada variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan mahasiswa lebih besar dari 0,30, maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan item dari variabel tersebut adalah valid sehingga data hasil kuesioner dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur konsistensi dari pada instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang reliabel yaitu yang hasil ukurnya relatif stabil atau konsisten walaupun dilakukan pengukuran secara berulang kali. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *cronbach alpha* dengan bantuan program SPSS versi 21.0. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. Berikut akan dilakukan uji reliabilitas terhadap setiap variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2.

Uji Reliabilitas Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0,812	Reliabel
	X1.2	0,762	Reliabel
	X1.3	0,771	Reliabel
Keandalan	X2.1	0,806	Reliabel

(X2)	X2.2	0,783	Reliabel
	X2.3	0,763	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	X3.1	0,788	Reliabel
	X3.2	0,799	Reliabel
	X3.3	0,794	Reliabel
Jaminan (X4)	X4.1	0,822	Reliabel
	X4.2	0,750	Reliabel
	X4.3	0,788	Reliabel
Empati (X5)	X5.1	0,796	Reliabel
	X5.2	0,790	Reliabel
	X5.3	0,787	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Y1	0,709	Reliabel
	Y2	0,744	Reliabel
	Y3	0,771	Reliabel
	Y4	0,675	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2019

Tabel 2. di atas menunjukkan bahwa koefisien *cronbach alpha* keseluruhan item pernyataan pada variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan mahasiswa lebih besar dari 0,60, dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian adalah reliabel, sehingga data yang diperoleh melalui instrumen penelitian dimaksud dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

#### 3.1. Hasil Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi berganda dimaksudkan untuk mengukur pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun hasil perhitungan pengaruh kelima variabel bebas tersebut di atas terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel perikut.

Tabel 3.

Hasil Regresi Berganda Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.595	.470		1.267	.208
	Bukti Fisik (X1)	.263	.095	.209	2.770	.007
	Keandalan (X2)	.209	.100	.163	2.100	.038
	Daya Tanggap (X3)	.248	.082	.202	3.014	.003
	Jaminan (X5)	.372	.101	.285	3.689	.000
	Empati (X6)	.191	.087	.160	2.201	.030

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sumber : Data Diolah, 2019

Hasil perhitungan pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh signifikan dimaksud dapat dilihat pada hasil perhitungan koefisien signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hasil perhitungan pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan nilai standar koefisien Beta dikemukakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:  $Y = 0,595 + 0,209 X1 + 0,163 X2 + 0,202 X3 + 0,285 X4 + 0,160 X5$ . Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor jaminan ( $b4 = 0,285$ ) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, kemudian bukti fisik ( $b1 = 0,209$ ), daya tanggap ( $b3 = 0,202$ ), keandalan ( $b2 = 0,163$ ), sementara empati ( $b5 = 0,160$ ) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

### 3.2. Analisis Determinasi

Analisis kesesuaian model dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap perubahan pada variabel terikat. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa analisis kesesuaian model bertujuan untuk menilai seberapa besar persentasi sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4  
Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the

				Estimate
1	.959 <sup>a</sup>	.920	.916	.767
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Sumber : Data Diolah, 2019

Pada tabel 4. di atas adalah sebesar 0,916. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa perubahan yang terjadi pada keputusan pembelian 91,6% disumbangkan oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. sedangkan sisanya sebesar 8,4% disumbangkan oleh variabel lain di luar bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

### 3.3. Pengujian Hipotesis Penelitian

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji – t, yang hasilnya dirangkum pada table berikut ini.

Tabel 5  
Hasil Uji – t

Variabel	Hasil Uji - t	t tabel	Sig.
Bukti Fisik (X1)	2,770	1,985	0,007
Keandalan (X2)	2,100	1,985	0,038
Daya Tanggap (X3)	3,014	1,985	0,003
Jaminan (X4)	3,689	1,985	0,000
Empati (X5)	2,201	1,985	0,030

Sumber : Data Diolah, 2019

Pada table 5 di atas hasil uji – t dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diperoleh nilai sig. lebih kecil (<) dari 0,05 dan t hitung > t tabel, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) diterima.

**b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel bebas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji – F, yang hasilnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 6.  
Hasil Uji – F

Variabel	Hasil Uji - F	F tabel	Sig.
Bukti Fisik (X1)	216,899	2,31	0,000
Keandalan (X2)			
Daya Tanggap (X3)			
Jaminan (X4)			
Empati (X5)			

Sumber : .Data Diolah, 2019

Pada table 6. di atas menunjukkan hasil uji – F sebesar 216,899 dengan sig. 0,000. Nilai sig. Diperoleh nilai lebih kecil (<) dari 0,05 dan F hitung > F tabel, sehingga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa diduga bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) diterima.

**c. Uji Variabel Yang Berpengaruh Dominan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada uji parsial, variabel jaminan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa. Dapat diketahui dari hasil uji parsial jaminan, memiliki nilai sebesar 3,689 dengan nilai signifikansi 0,000. dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa diduga variabel jaminan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa diterima.

**4. KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang baik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa pada kampus Stiper Santo Thomas Aquinas Jayapura.
2. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya bahwa sarana prasarana yang baik, kemampuan dosen dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang di janjikan, pegawai kampus yang tanggap membantu mahasiswa, dosen dan pegawai kampus yang memberikan jaminan jasanya pengajar yang baik, profesional, dan layanan yang baik, serta empati yang di berikan terhadap kebutuhan dan keinginan mahasiswa mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa Stiper Santo Thomas Aquinas Jayapura.
3. Jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati. Artinya bahwa jaminan yang semakin baik akan memberikan sumbangan lebih besar pada meningkatnya kepuasan mahasiswa Stiper Santo Thomas Aquinas Jayapura.

**6. DAFTAR PUSTAKA**

[1] M. Kuncoro, “Metode Kuantitatif. YKPN,” 2012.

[2] S. M. Wati, “Implementasi Metode Pembelajaran Drill Terhadap Proses Belajar Mengajar Peserta Didik,” pp. 5–24, 2017.

[3] B. A. B. Iii and A. M. Penelitian, “Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta,2016),hlm.2. Ibrahim, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta,2015), hlm.52,” pp. 1–12, 2016.

[4] Z. Matondang, “Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian,” *J. Tabularasa PPS Unimed*, vol. 6, no. 1, pp. 87–97, 2019.

- [5] Popy Purnamasari Wahid Suyitno and Herlawati, "Regresi Linier Berganda Kualitas Super Member Supermall Terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Pada Supermall Karawang," *Bina Insa. Ict J.*, vol. 2, no. 2, pp. 101–106, 2015.
- [6] S. Di and P. Jasa, "Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (studi di patra jasa," vol. 02, no. 01, pp. 103–117, 2016.
- [7] Y. Agustina Vina, "Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2012.