



---

## PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUSI RAWAS YANG DI MODERASI DENGAN BUDAYA ORGANISASI

Venny Rahma Hayu<sup>1</sup>, Sardiyo<sup>2</sup>, Hardi Mulyono<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: \*[vennyrahmahayu1.1@gmail.com](mailto:vennyrahmahayu1.1@gmail.com), [sardiyo@univbinainsan.ac.id](mailto:sardiyo@univbinainsan.ac.id),  
[hardimulyono@univbinainsan.ac.id](mailto:hardimulyono@univbinainsan.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi serta moderasi yang diberikan budaya organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan efektivitas sistem pelayanan  $X_1$  dan kualitas pelayanan  $X_2$  sebagai variabel bebas, kinerja organisasi  $Y$  sebagai variabel terikat, dan budaya organisasi  $Z$  sebagai variabel moderasi. Populasi yang digunakan berjumlah 35 pegawai dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh. Hasil penelitian ini adalah efektivitas sistem pelayanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena  $t_{hitung} 6,008 > t_{tabel} 1,68957$ . Pengaruh yang diberikan sebesar 0,781 atau 78,1%. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena  $t_{hitung} 0,773 < t_{tabel} 1,68957$ . Budaya organisasi mampu memoderasi pengaruh efektivitas sistem pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena nilai  $F_{hitung} 28,315 > F_{tabel} 3,27$ . Moderasi yang diberikan sebesar 0,889 atau 88,9%.

**Kata Kunci:** efektivitas sistem pelayanan, kualitas pelayanan, kinerja organisasi, budaya organisasi.

### Abstract

*This research aims to determine the influence of the effectiveness of the service system and service quality on organizational performance as well as the moderation provided by organizational culture at the Musi Rawas Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service. The research method used is quantitative using service system effectiveness  $X_1$  and service quality  $X_2$  as independent variables, organizational performance  $Y$  as the dependent variable, and organizational culture  $Z$  as the moderating variable. The population used was 35 employees with a sampling technique, namely saturated samples. The results of this research are that the effectiveness of the service system influences the organizational performance of the Musi Rawas Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service because  $t_{count} 6.008 > t_{table} 1.68957$ . The influence given is 0.781 or 78.1%. Service quality has no effect on the organizational performance of the Musi Rawas Regency Investment and One Stop Integrated Services Service because  $t_{count}$  is  $0.773 < t_{table} 1.68957$ . Organizational culture is able to moderate the influence of service system effectiveness and service quality on organizational performance of the Musi Rawas Regency Investment and One Stop Integrated Services Service because the  $F_{count}$  value is  $28.315 > F_{table} 3.27$ . The moderation given was 0.889 or 88.9%.*

**Keywords:** effectiveness of service systems, service quality, organizational performance, organizational culture



## I. PENDAHULUAN

Efektivitas sistem pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sangat penting untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan yang efektif dapat meningkatkan produktifitas dan efisiensi organisasi yang pada gilirannya akan berimplikasi positif terhadap kinerja keseluruhan. (Phillip Kotler, 2016)

Kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci untuk mencapai kepuasan masyarakat. Dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) peningkatan kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat dan minat investasi di Kabupaten Musi Rawas. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan reputasi organisasi. (Zeithaml, 2018)

Kinerja Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tidak hanya diukur dari seberapa cepat pelayanan diberikan tetapi juga dari kualitas hasil pelayanan tersebut. Kinerja yang baik mencerminkan integrasi antara efektivitas sistem pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. (Gary Dessler, 2017)

Budaya Organisasi sebagai moderasi yang kuat dapat mempengaruhi bagaimana sistem pelayanan dan kualitas pelayanan

diterima oleh masyarakat. Budaya lokal yang mendukung transparansi dan akuntabilitas akan memperkuat hubungan antara efektivitas layanan dan kinerja organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat menjadi factor

moderasi yang signifikan dalam pengambilan keputusan. (Edgar H. Schein, 2010)

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Qorina Dzulfi Rizkiani & Sudjana, 2022) dengan judul pengukuran efektivitas sistem pelayanan perizinan berusaha online single submission di dinas penanaman modal dan perizinan terpadu kabupaten garut, dimana penelitian ini lebih fokus pada kabupaten garut, khususnya pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang telah menerapkan sistem OSS, belum banyak dijelajahi. Garut, sebagai daerah dengan potensi ekonomi yang berkembang namun dengan tantangan infrastruktur dan sumber daya manusia yang mungkin berbeda, memerlukan studi khusus terkait efektivitas sistem OSS dalam konteks pelayanan perizinan. terdapat kekosongan riset yang perlu diisi terkait dengan analisis efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Garut, seperti lebih banyak mengkaji pengaruh langsung dari sistem pelayanan terhadap kinerja organisasi, yang juga mempertimbangkan perbedaan karakteristik daerah dan bagaimana variabel seperti budaya organisasi dan faktor kontekstual lainnya dapat memengaruhi keberhasilan implementasi sistem tersebut. Berdasarkan reasearch gap yang telah dilihat maka peneliti mengangkat penelitian dengan judul "Pengaruh Efektivitas Sistem Pelayanan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas yang Dimoderasi dengan Budaya Organisasi" yang dimana Penelitian ini mengkaji bagaimana efektivitas sistem pelayanan dan kualitas pelayanan memengaruhi kinerja organisasi, dengan variabel moderasi berupa budaya



organisasi. Namun, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Musi Rawas, yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan tata kelola pemerintahan yang berbeda dengan Kabupaten Garut.

Pada penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong) yang dilakukan oleh (JASMINE, 2014) yang cenderung mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kinerja akademik serta tingkat kepuasan mereka. research gap yang dapat diidentifikasi adalah perlunya eksplorasi lebih lanjut tentang peran budaya organisasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja, serta pentingnya komparasi antara sektor pendidikan dan sektor publik dalam hal kualitas pelayanan dan kinerja. Selain itu, peningkatan sistem pelayanan dalam konteks organisasi publik dapat menjadi faktor yang belum banyak dibahas dalam penelitian yang berfokus pada sektor pendidikan dengan tambahan variabel moderasi (budaya organisasi), yang mengarah pada analisis yang lebih kompleks tentang bagaimana faktor-faktor eksternal seperti budaya organisasi mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja organisasi.

Pada penelitian dengan judul Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari yang dilakukan oleh (Basri, 2022) terdapat gap penelitian yang signifikan dalam membandingkan dan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi di sektor yang berbeda, dengan variabel moderator budaya organisasi yang belum banyak diintegrasikan dalam konteks yang lebih luas dan mendalam. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memperkaya literatur

mengenai interaksi antara efektivitas dan efisiensi kerja pegawai, sistem pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan peran budaya organisasi di dalamnya.

Pada penelitian Pengaruh Budaya Organisasi, Intellectual Capital, dan Keragaman terhadap Kinerja Organisasi pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Mappi yang dilakukan oleh (Budiman, 2021) penelitian ini menekankan pada tiga faktor internal organisasi (budaya organisasi, intellectual capital, dan keragaman) dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi. Penelitian ini fokus pada struktur internal dan bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi efektivitas dan kinerja organisasi. Gap penelitiannya terletak pada pendekatan yang berbeda terhadap variabel yang memengaruhi kinerja organisasi, serta peran budaya organisasi. Penelitian lebih lanjutnya mengkaji integrasi dari faktor-faktor internal dan eksternal dalam memengaruhi kinerja organisasi serta peran moderasi budaya organisasi dalam konteks yang lebih luas.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem pelayanan terhadap kinerja organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas?
2. Untuk mengetahui pengaruh peningkatan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas?
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dapat memperkuat dan melemahkan sistem pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi di Dinas Penanaman



Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas?

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini membahas pengaruh efektivitas sistem pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas. Jenis dari penelitian ini adalah jenis metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan data numerik dan statistik untuk analisis.

### 2.2 Sampel

Sampel yang ada dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas yang berjumlah 35 orang responden.

### 2.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan objek secara langsung bagi peneliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas. (Sugiyono, 2020)

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah pembicaraan dua orang untuk mencari informasi dan pengumpulan data melalui tanya jawab dalam suatu topik pembahasan. (Sugiyono, 2020)

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang berbentuk foto atau gambar dan arsip-arsip dari instansi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas (Sugiyono, 2020)

### 2.4 Metode Analisis Data

#### 2.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh

variabel bebas yaitu Efektivitas ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Organisasi ( $Y$ ) dimoderasi dengan Budaya Organisasi ( $Z$ ). Adapun rumus yang dipakai yaitu sebagai berikut: (Rahawarin & Arikunto, 2015)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$Y$  = Kinerja Organisasi

$X_1$  = Efektivitas sistem pelayanan

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$b_1 b_2$  = Koefisien Regresi

#### 2.4.2 Koefisien Diterminasi

Koefisien diterminasi adalah teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui persentase hubungan antara variabel Efektivitas Sistem Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel Kinerja Organisasi ( $Y$ ) di Moderasi dengan Budaya Organisasi ( $Z$ ). dengan menggunakan rumus koefisien diterminasi:

$$R_y = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2} \quad \text{(Sugiyono, 2017)}$$

Keterangan :

$R_y$  = Koefisien

Diterminasi

$b_1$  = Koefisien

Korelasi efektivitas sistem pelayanan

$b_2$  = Koefisien

Korelasi kualitas pelayanan

$X_1$  = Efektivitas Sistem

Pelayanan

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$Y$  = Kinerja Organisasi

#### 2.4.3 Uji F

Uji F untuk mengetahui pengaruh signifikansi variabel independent antara efektivitas sistem pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen kinerja organisasi ( $Y$ ) di moderasi dengan budaya organisasi ( $Z$ ). Uji f menggunakan rumus:



$$uji \quad f = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

(Sugiyono, 2017)

Keterangan :

F = Fhitung

R<sup>2</sup> = Koefisien Diterminasi

m = Pembilang

N = Jumlah Tahun

#### 2.4.4 Moderasi

Variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi kuat dan lemahnya antara variabel independent dengan variabel dependent.(Sugiyono, 2020)

Adapun penentuan kesamaan kedua variabel yaitu menggunakan rumus yaitu sebagai berikut:(Rahawarin & Arikunto, 2015)

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_1 X_2 + \hat{e}$$

Keterangan:

Y = Kinerja Organisasi

A = Konstanta

b1 = Koefisien Efektivitas sistem pelayanan

b2 = Koefisien Kualitas Pelayanan

b3 = Koefisien Pemberian Insentif

e = Nilai Residu

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini meliputi pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 25.0 yang berasal dari data hasil kuesioner penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 2 (dua) kali yaitu pertama di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau sebagai pemenuhan uji instrumen penelitian dan kedua di tempat penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas.

#### 3.2 Pembahasan

##### 3.2.1 Pengaruh Efektivitas Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan

##### Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas

Efektivitas sistem pelayanan adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai ketepatan proses penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan publik. Tingkat efektivitas suatu sistem pelayanan dapat dilihat melalui hasil kinerja organisasi. Penelitian ini menghasilkan efektivitas sistem pelayanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena  $t_{hitung} 6,008 > t_{tabel} 1,68957$ . Pengaruh yang diberikan sebesar 0,781 atau 78,1%.

Penelitian Nur Jayanti (2021) menjelaskan bahwa pada pelaksanaan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) efektif diterapkan dengan nilai 3,21 yang apabila dimasukkan pada skala interpretasi yaitu 2,51-3,25 yang berarti efektif. Tingkat efektivitas suatu sistem pelayanan dapat diketahui ketika pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut berarti pelayanan tidak menyimpang dari sistem pelayanan yang telah dibuat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas harus menjaga sistem pelayanan yang saat ini digunakan. Jika diperlukan mengevaluasi kinerja organisasi yang dimiliki untuk meningkatkan sistem pelayanan ke arah yang lebih baik lagi.

##### 3.2.2 Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan sangat membantu



masyarakat ketika memiliki kendala yang perlu penyelesaian dan pencarian solusi terbaik. Penelitian ini menghasilkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena  $t_{hitung} 0,773 < t_{tabel} 1,68957$ .

Penelitian Hatidah Hatidah & Agung Indriansyah (2022) menjelaskan bahwa bila kinerja pegawai ditingkatkan sebesar 1 point maka akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,737. Hal tersebut berarti kinerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas harus meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan demi mencapai pelayanan publik yang berkualitas sehingga dapat membantu masyarakat dengan lebih baik.

### **3.2.3 Moderasi Budaya Organisasi Pada Pengaruh Efektivitas Sistem Pelayanan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas**

Budaya organisasi adalah pola perilaku, sikap, nilai-nilai, norma, dan asumsi yang dianut oleh anggota organisasi. Budaya organisasi merupakan ciri khas setiap organisasi yang membedakannya dari organisasi lain. Menciptakan budaya organisasi yang tepat dapat membuat kinerja organisasi meningkat sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan efektif. Penelitian ini menghasilkan budaya organisasi mampu memoderasi pengaruh efektivitas sistem pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena

nilai  $F_{hitung} 28,315 > F_{tabel} 3,27$ . Moderasi yang diberikan sebesar 0,889 atau 88,9%.

Penelitian Zahriah (2015) menjelaskan bahwa budaya organisasi yang baik akan membantu proses kegiatan operasional organisasi berjalan dengan baik yang dapat memberikan hasil kinerja sesuai harapan organisasi. Budaya organisasi dapat menjamin kualitas pelayanan yang diberikan instansi pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas harus mempertahankan budaya organisasi yang saat ini digunakan. Jika menginginkan kualitas pelayanan yang lebih maksimal, instansi tersebut dapat memberikan arahan dan pemahaman tambahan kepada pegawai pelayanan publik tentang tata cara dan prosedur sehingga meningkatkan kinerja organisasi.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini adalah:

1. Efektivitas sistem pelayanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena  $t_{hitung} 6,008 > t_{tabel} 1,68957$ . Pengaruh yang diberikan sebesar 0,781 atau 78,1%.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas karena  $t_{hitung} 0,773 < t_{tabel} 1,68957$ .
3. Budaya organisasi mampu memoderasi pengaruh efektivitas sistem pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Kabupaten Musi Rawas karena nilai Fhitung 28,315 > Ftabel 3,27. Moderasi yang diberikan sebesar 0,889 atau 88,9

## V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas harus menjaga sistem pelayanan yang saat ini digunakan. Jika diperlukan mengevaluasi kinerja organisasi yang dimiliki untuk meningkatkan sistem pelayanan ke arah yang lebih baik lagi.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas harus meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan demi mencapai pelayanan publik yang berkualitas sehingga dapat membantu masyarakat dengan lebih baik.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Rawas harus mempertahankan budaya organisasi yang saat ini digunakan. Jika menginginkan kualitas pelayanan yang lebih maksimal, instansi tersebut dapat memberikan arahan dan pemahaman tambahan kepada pegawai pelayanan publik tentang tata cara dan prosedur sehingga meningkatkan kinerja organisasi. Saran-saran untuk untuk penelitian lebih lanjut untuk menutup kekurangan penelitian. Tidak memuat saran-saran diluar untuk penelitian lanjut.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gary Dessler. (2017). *Human Resource Management*. Pearson Education Canada.
- Rahawarin, C., & Arikunto, S. (2015). Pengaruh Komunikasi, Iklim Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Transformatif Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Sma. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 3(2), 173–188. <https://doi.org/10.21831/amp.v3i2.6334>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian di toko perhiasan emas lancar jaya sekaran, lamongan*.
- Zeithaml. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.