



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 541-545

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Optimalisasi Kinerja Karyawan dalam Proses Pelayanan Konsumen: Studi Kualitatif pada CV Klikindo Utama Kendari

Muhammad Dwiki Iskandar¹, Bakhtiar Abbas², David C.E Lisapali³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen · Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari

dwikiiskandar43@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan dalam proses pelayanan konsumen di CV Klikindo Utama Kendari. Fokus penelitian diarahkan pada tiga dimensi utama kinerja karyawan, yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi. Informan terdiri dari manajer, HRD, staf operasional, serta dua orang pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah mengalami peningkatan melalui pelatihan dan evaluasi berkala, namun masih terkendala oleh beban kerja dan komunikasi yang belum optimal. Dari sisi kuantitas, penerapan target dan sistem pemantauan sudah dilaksanakan, tetapi keterbatasan tenaga kerja dan bahan baku menjadi hambatan saat lonjakan permintaan. Ketepatan waktu dalam pelayanan masih dipengaruhi oleh miskomunikasi antar divisi dan kendala teknis. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan koordinasi internal, pelatihan manajemen waktu, serta integrasi teknologi pemantauan kinerja untuk mencapai pelayanan yang optimal.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Pelayanan Konsumen, Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen sentral dalam organisasi yang memengaruhi produktivitas dan daya saing. SDM tidak hanya dilihat sebagai aset, melainkan sebagai penggerak utama proses bisnis dalam mencapai tujuan strategis. Peran karyawan dalam organisasi jasa sangat menentukan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Dalam sektor jasa seperti konveksi, hubungan langsung antara karyawan dan pelanggan menjadi faktor penentu kepuasan. Menurut (Sariatini & Ekawati, 2023) kinerja karyawan secara langsung berdampak pada efektivitas organisasi. Setiap karyawan memiliki tanggung jawab untuk menjaga standar kualitas layanan yang ditetapkan. Kurangnya komitmen dan kompetensi karyawan dapat menimbulkan penurunan kualitas layanan (Manggarani, 2018). Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin kompetitif, organisasi perlu memastikan bahwa SDM-nya berdaya saing tinggi. Pengelolaan SDM yang strategis akan membantu perusahaan dalam menciptakan nilai tambah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan (Mardalena, 2020).

CV Klikindo Utama Kendari adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang konveksi dan telah beroperasi sejak tahun 2017. Perusahaan ini melayani pembuatan pakaian jadi seperti kaos sablon, bordir, dan produk tekstil lainnya. CV Klikindo telah bekerja sama dengan berbagai instansi pemerintah, swasta, dan pelanggan individu di wilayah Sulawesi Tenggara. Keunggulan produk yang ditawarkan terletak pada fleksibilitas desain dan harga yang kompetitif. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan, perusahaan seringkali menghadapi tantangan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Tantangan ini mencakup keterlambatan pelayanan, kesalahan produk, serta respons yang kurang cepat terhadap permintaan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya gap antara ekspektasi pelanggan dan kemampuan pelayanan yang disediakan oleh karyawan. Sebagai perusahaan jasa, citra CV Klikindo sangat bergantung pada pengalaman yang dirasakan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk menelusuri akar permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Permasalahan utama yang dihadapi perusahaan adalah kualitas pelayanan yang belum konsisten. Beberapa pelanggan menyampaikan keluhan mengenai hasil produk yang tidak sesuai dengan permintaan. Kualitas pelayanan sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap profesionalisme dan kredibilitas perusahaan. (Masruroh & Rahmaningtyas, 2020) dalam model SERVQUAL menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi dalam pelayanan berkualitas, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Apabila salah satu dimensi tersebut tidak terpenuhi, maka akan terjadi penurunan kepuasan pelanggan. Dalam konteks CV Klikindo, dimensi reliability dan responsiveness menjadi aspek yang sering dikeluhkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dari sisi karyawan. Evaluasi ini mencakup analisis terhadap kompetensi teknis, komunikasi, dan tanggung jawab pekerjaan (Priyanto, 2025). Hal ini penting agar perusahaan mampu mengembangkan strategi perbaikan yang tepat sasaran.

Selain kualitas, kuantitas pelayanan juga menjadi isu krusial dalam konteks operasional. Target pelayanan harian yang ditetapkan perusahaan seringkali tidak tercapai, terutama dalam masa permintaan tinggi. Kegagalan memenuhi target kuantitatif berimplikasi langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dalam prinsip manajemen operasional, kuantitas berkaitan erat dengan kapasitas produksi dan efisiensi alur kerja. (Rayo et al., 2023) menekankan pentingnya perencanaan kapasitas yang disesuaikan dengan fluktuasi permintaan. Jika kapasitas tidak memadai, maka backlog pekerjaan akan meningkat dan memengaruhi performa organisasi. Di CV Klikindo, kendala kuantitas seringkali disebabkan oleh keterbatasan tenaga kerja dan keterlambatan proses kerja. Hal ini memperlihatkan bahwa manajemen perlu meninjau kembali sistem alokasi kerja dan waktu operasional. Dengan demikian, pengukuran kuantitas pelayanan harus dilakukan secara obyektif agar bisa digunakan sebagai dasar kebijakan peningkatan kinerja (Kurnia & Suwiknyo, 2018).

Ketepatan waktu dalam pelayanan juga menjadi salah satu indikator kinerja yang tidak dapat diabaikan. Di CV Klikindo Utama, keterlambatan pengiriman produk sering kali menjadi sumber ketidakpuasan pelanggan. Keterlambatan tersebut muncul akibat kurangnya koordinasi antar divisi produksi, distribusi, dan layanan pelanggan. (Sariatn & Ekawati, 2023) menjelaskan bahwa pengelolaan waktu yang efektif sangat berpengaruh terhadap produktivitas organisasi secara keseluruhan. Jika waktu tidak dikelola secara efisien, maka proses kerja menjadi lambat dan boros sumber daya. Penundaan dalam satu tahap akan berdampak domino pada tahap berikutnya, sehingga menyebabkan pelayanan tidak tepat waktu. CV Klikindo perlu menyusun sistem manajemen waktu yang lebih terintegrasi antar divisi. Evaluasi terhadap sistem kerja berbasis waktu perlu dilakukan untuk meningkatkan ketepatan jadwal pelayanan kepada pelanggan. (Ambarita & Damayanti, 2022)

Penelitian ini difokuskan pada analisis tiga dimensi utama kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Ketiga dimensi tersebut merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas kerja dalam perusahaan jasa. Fokus pada ketiga dimensi ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi faktual dan tantangan yang dihadapi perusahaan. Dengan pemahaman tersebut, manajemen dapat mengambil kebijakan berbasis data dan bukti lapangan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi peningkatan kinerja yang lebih terarah dan kontekstual. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai referensi untuk evaluasi berkelanjutan terhadap sistem kerja yang berlaku di perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai praktis yang tinggi dalam mendukung peningkatan daya saing perusahaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam terkait kinerja karyawan dalam pelayanan konsumen. Lokasi penelitian berada di CV Klikindo Utama Kendari, dengan informan yang terdiri dari manajer, HRD, staf operasional, serta dua orang pelanggan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan terbuka yang telah disusun sebelumnya. Selain itu, dokumentasi berupa foto dan arsip perusahaan digunakan untuk memperkuat temuan lapangan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik.

3. Hasil dan Diskusi

CV Klikindo Utama Kendari telah didirikan tahun 2017 di Jl. A.H. Nasution (Pertigaan Kampus UHO), Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Perusahaan ini menyediakan jasa dan produk pakaian jadi dari konveksi berkualitas serta telah bekerja sama dengan berbagai instansi dan pelanggan perorangan.

Hasil penelitian terkait kualitas pelayanan menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan briefing rutin, pelatihan internal dan eksternal, serta evaluasi berkala. Meski demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti volume pekerjaan yang tinggi, keterbatasan waktu, dan kurangnya kejelasan informasi dari karyawan yang berdampak pada ketidaksesuaian layanan dengan harapan pelanggan.

Dalam aspek kuantitas, perusahaan telah menetapkan target kerja yang dipantau melalui laporan harian dan evaluasi mingguan. Pengelolaan waktu dilakukan dengan cara prioritas tugas dan penggunaan sistem informasi. Namun, kurangnya tenaga kerja saat permintaan tinggi dan keterbatasan bahan baku masih menjadi tantangan yang berdampak pada ketidakpuasan pelanggan.

Beberapa pelanggan menyatakan ketidakpuasan terhadap kecepatan pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan permintaan atau kendala dalam ketersediaan bahan. Hal ini menyebabkan keterlambatan pengiriman dan ketidaksesuaian antara jumlah produk yang dijanjikan dan yang diterima. Dalam hal ketepatan waktu, hambatan teknis dan komunikasi antar bagian masih menjadi masalah. Meski sistem kerja terstruktur dan strategi pengawasan telah diterapkan, miskomunikasi tetap memengaruhi keterlambatan layanan. Perusahaan telah melakukan upaya seperti pelatihan dan pemanfaatan teknologi, tetapi efektivitasnya belum maksimal.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di CV Klikindo Utama telah mendapat perhatian manajemen melalui pelatihan dan briefing rutin. Namun, pelaksanaan belum sepenuhnya efektif karena masih ditemukan keluhan pelanggan terhadap kualitas hasil kerja karyawan (Masruroh & Rahmaningtyas, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik karyawan mampu memenuhi standar dan ekspektasi pelanggan. Ketidaksesuaian produk dengan pesanan menunjukkan kurangnya pengawasan dan komunikasi antar divisi. Selain itu, tekanan beban kerja juga berkontribusi pada penurunan kualitas. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Suprhati, 2020) yang menemukan bahwa stres kerja dapat menurunkan konsentrasi dan akurasi pelayanan. Karyawan perlu diberikan ruang untuk menyampaikan hambatan kerja secara terbuka. Upaya peningkatan kualitas tidak cukup hanya melalui pelatihan, tetapi harus dibarengi dengan penguatan budaya kerja kolaboratif. Evaluasi hasil kerja secara objektif juga penting sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, manajemen perlu menyusun sistem umpan balik internal yang responsif.

Komunikasi internal yang tidak optimal menjadi hambatan signifikan dalam menjaga kualitas layanan. Beberapa temuan menunjukkan adanya miskomunikasi antara bagian produksi dan pemasaran, yang berdampak pada ketidaksesuaian produk. Dalam organisasi jasa, komunikasi efektif menjadi landasan koordinasi antar fungsi. (Sundari et al., 2024) menjelaskan bahwa komunikasi yang jelas dan terbuka meminimalkan kesalahan operasional. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi antardivisi perlu menjadi bagian dari strategi peningkatan kinerja. Teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk mendukung arus komunikasi, seperti penggunaan dashboard kinerja harian. Selain itu, penting bagi manajemen untuk membangun lingkungan kerja yang mendorong komunikasi dua arah. Ketika informasi tidak tersampaikan dengan baik, maka keputusan yang diambil berisiko tidak akurat. Dalam jangka panjang, lemahnya komunikasi akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Maka dari itu, perlu penguatan sistem koordinasi harian dan penggunaan aplikasi pelaporan real-time.

Dimensi kuantitas kerja juga menghadapi tantangan serius. Meskipun perusahaan telah menetapkan target kuantitatif, pencapaiannya belum konsisten. Beberapa karyawan kesulitan memenuhi jumlah pesanan karena keterbatasan waktu dan alat produksi. Hal ini mencerminkan pentingnya pengelolaan beban kerja yang adil dan realistis. Menurut (Cahyani et al., 2024), produktivitas meningkat jika alokasi tugas sesuai dengan kapasitas dan kompetensi karyawan. Ketidakseimbangan beban dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan motivasi. Untuk mengatasi hal ini, evaluasi rutin terhadap beban kerja dan pengaturan shift menjadi sangat diperlukan. Selain itu, insentif berbasis pencapaian kuantitas juga bisa menjadi pemicu semangat kerja. Namun, insentif harus dibarengi dengan pengendalian kualitas agar tidak terjadi kompromi terhadap mutu. Dengan strategi pengelolaan kuantitas yang adaptif, maka karyawan dapat bekerja secara efisien tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

Tantangan dalam pencapaian kuantitas juga berasal dari fluktuasi permintaan. Saat pesanan meningkat tajam, kapasitas produksi kerap tidak mampu mengimbangi. Dalam kondisi ini, backlog pekerjaan menyebabkan keterlambatan layanan dan ketidakpuasan pelanggan. Menurut prinsip lean management, kapasitas harus dirancang dengan mempertimbangkan variabilitas permintaan. Selain itu, adanya rencana kontingensi sangat penting untuk mengantisipasi lonjakan beban kerja. CV Klikindo Utama perlu menyusun sistem rotasi atau memanfaatkan tenaga kerja paruh waktu saat permintaan meningkat. Strategi ini telah terbukti efektif di sektor industri kreatif lainnya. Pelanggan cenderung menginginkan pelayanan cepat dengan hasil sesuai harapan. Jika perusahaan tidak mampu memenuhi ekspektasi ini, maka loyalitas pelanggan bisa menurun. Oleh karena itu, ketepatan perencanaan kapasitas menjadi krusial dalam menjaga kontinuitas pelayanan.

Dalam aspek ketepatan waktu, hambatan koordinasi dan kendala teknis menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan. Data wawancara menunjukkan bahwa keterlambatan sering disebabkan oleh kurangnya sinkronisasi antara bagian produksi dan pengiriman. (Ambarita & Damayanti, 2022) menekankan bahwa ketepatan waktu sangat bergantung pada sistem manajemen proyek yang terstruktur. Penggunaan aplikasi pemantauan proses secara real-time dapat membantu dalam mendeteksi keterlambatan sejak dini. CV Klikindo perlu mengembangkan sistem alert internal untuk pekerjaan yang melewati batas waktu standar. Selain itu, pelatihan manajemen waktu harus diberikan secara berkala. Manajemen waktu yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga menciptakan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan menerima produk tepat waktu, maka kepercayaan terhadap perusahaan akan meningkat. Oleh karena itu, sistem evaluasi waktu perlu disusun berdasarkan indikator objektif dan terukur (Fadhilah & Nainggolan, 2024).

Penggunaan teknologi dalam mendukung ketepatan waktu pelayanan sudah mulai diterapkan namun belum maksimal. CV Klikindo telah menggunakan aplikasi pemantauan internal, namun efektivitasnya masih bergantung pada kedisiplinan karyawan dalam memperbarui data. Teknologi dapat menjadi solusi hanya jika didukung oleh budaya kerja yang akuntabel. Menurut Davis dalam teori TAM (Technology Acceptance Model), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaannya.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara karyawan dan konsumen. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian pelanggan merasa kurang diperhatikan, terutama dalam aspek komunikasi saat proses pemesanan dan pengambilan barang. Ini menunjukkan pentingnya pelatihan layanan pelanggan yang berorientasi pada empati dan responsivitas. Menurut (Chandra et al., 2025), keberhasilan layanan bergantung pada kemampuan karyawan memahami harapan pelanggan dan memberikan pengalaman yang menyenangkan.

Penerapan reward dan punishment juga menjadi sorotan dalam diskusi ini. Karyawan yang mencapai target diberi apresiasi, namun sistem tersebut belum menyentuh aspek non-material seperti pengakuan dan motivasi intrinsik. Dalam teori dua faktor (Riyanto et al., 2021), kepuasan kerja tidak hanya datang dari insentif finansial tetapi juga dari pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab. Oleh karena itu, manajemen perlu meninjau kembali sistem penghargaan agar lebih komprehensif dan mendorong motivasi jangka panjang. Kultur organisasi di CV Klikindo masih bersifat fungsional dan belum mendorong kolaborasi lintas tim. Hasil observasi menunjukkan adanya sekat antara bagian produksi dan pemasaran yang menghambat alur informasi. Menurut (Parenreng et al., 2023), budaya organisasi yang kolaboratif mendorong keterbukaan dan inovasi. Perusahaan perlu membangun nilai-nilai bersama yang mengutamakan kerja sama untuk mempercepat proses pelayanan dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Secara keseluruhan, kinerja karyawan di CV Klikindo Utama Kendari mencerminkan pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen SDM. Setiap dimensi kinerja saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dari aspek struktural dan kultural organisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan sistem harus dilakukan secara simultan mencakup pelatihan, teknologi, komunikasi, dan budaya organisasi. Dengan pendekatan menyeluruh, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan pelayanan tetapi juga membangun daya

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada CV Klikindo Utama Kendari dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu pelayanan. Permasalahan yang ditemukan mencakup kurangnya ketepatan hasil kerja, keterbatasan kapasitas dalam memenuhi target kuantitatif, serta lemahnya koordinasi dalam menjamin ketepatan waktu pelayanan. Perlu adanya upaya perbaikan yang menyeluruh, mulai dari peningkatan kompetensi melalui pelatihan yang terstruktur, penguatan sistem komunikasi internal, pemanfaatan teknologi informasi, hingga pengembangan budaya organisasi yang kolaboratif. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan demi mendukung kualitas layanan dan keberlanjutan usaha konveksi di masa depan.

Referensi

1. Ambarita, R. P., & Damayanti, R. (2022). Pengaruh Manajemen Waktu Dan Kemampuan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Pacific Global Utama Desa Tanjung Lalang Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(2), 304–313.
2. Cahyani, E., Nurrohmah, T., Deka, C. F., & Saleh, M. Z. (2024). The Role of Service Quality in Building Customer Satisfaction: A Literature Review. *Journal of Management and Creative Business*, 2(4), 192–205.
3. Chandra, C., King, M., & Kurniawan, F. (2025). STRATEGI OPERASIONAL UNTUK MENGHADAPI FLUKTUASI PERMINTAAN PER KUARTAL PERUSAHAAN FMCG. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(2 April), 2120–2129.
4. Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen E-Issn*, 2598, 4950.
5. Kurnia, M., & Suwiknyo, M. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(01).
6. Mangarani, C. A. (2018). BENARKAH KARYAWAN YANG PUAS AKAN BERIMPAK PADA KEPUASAN PELANGGAN? *Modus*, 30(2), 143–157.
7. Mardalena, E. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Total Quality Management. In *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*. download.garuda.kemdikbud.go.id. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2548193&val=23989&title=PENGARUH DISIPLIN KERJA KOMITMEN KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP TOTAL QUALITY MANAGEMENT](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2548193&val=23989&title=PENGARUH%20DISIPLIN%20KERJA%20KOMITMEN%20KERJA%20DAN%20KARAKTERISTIK%20INDIVIDU%20TERHADAP%20TOTAL%20QUALITY%20MANAGEMENT)
8. Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan model SERVQUAL untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678.
9. Parenreng, A. R. K., Razak, A., & Asraf, A. (2023). Dampak Etika Kerja dan Budaya Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kendari. *Jurnal Manajemen STEI*, 6(2), 15–30.
10. Priyanto, R. (2025). Pelatihan Service Excellence Bagi Karyawan Btm Perkasa Purbalingga Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Perwira Journal of Community Development*, 5(1), 13–17. <https://doi.org/10.54199/pjcd.v5i1.387>
11. Rayo, E. F., Inaray, A. C. P., & Lule, B. (2023). Capacity Strategies a Comparative Perspective in Manufacturing vs Service Industries. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1445–1452.
12. Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. In *Problems and Perspectives in ... academia.edu*. https://www.academia.edu/download/69819906/PPM_2021_03_Riyanto.pdf
13. Sariatini, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1258–1261.
14. Sundari, S., Silalahi, V. A. J. M., & Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi interpersonal dalam membangun harmoni dan produktivitas di tempat kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419–438.
15. SUPRIHATI, S. (2020). *PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR TERHADAP TURNOVER INTENTION DIMEDIASI KOMPETENSI, PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS DAN KETERLIBATAN ... repository.stiesia.ac.id*. <https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/3588/>