



Derivatif: Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi Yayasan Salmiah Education Global International (YSEGI)

Jl. Pendidikan, Kec. Percut Sei Rotan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara, 21333

Website: <https://glonus.org/index.php/derivatif> Email: glonus.info@gmail.com

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Bank

Nadia Sukawati¹, Muhammad Dani Habra², Adrial Falahi³

^{1,2,3} Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Indonesia

¹nadiasukawati92@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam. Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 40 pegawai Bank Sumut Lubuk Pakam, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai yang ditunjukkan melalui peningkatan produktivitas, efisiensi kerja, dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja internal pegawai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, sektor perbankan dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya guna mempertahankan loyalitas nasabah dan membangun kepercayaan publik (Setiawan, 2020). Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai kinerja, efektivitas, dan profesionalisme suatu institusi perbankan (Ramadhan & Sholihah, 2024). Sebagai bank pembangunan daerah, Bank Sumut memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah operasionalnya (Putri Nurhida Harahap, 2024). Peran tersebut diwujudkan melalui pemberian layanan prima kepada masyarakat, yang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah, tetapi juga untuk memperkuat kontribusinya terhadap pembangunan daerah secara menyeluruh (Rahmad Hidayat, 2022).

Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam, sebagai salah satu kantor cabang utama, menghadapi tantangan untuk terus beradaptasi dengan tuntutan peningkatan kualitas layanan seiring dengan semakin tinggi ekspektasi nasabah dan meningkatnya kompetisi antarbank. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah, tetapi juga memiliki dampak langsung pada kinerja pegawai. Ketika pegawai bekerja dalam lingkungan yang didukung oleh sistem pelayanan yang baik, mereka cenderung merasa lebih

termotivasi, dihargai, dan lebih berkomitmen untuk memberikan performa terbaik. Hal ini pada gilirannya akan menciptakan budaya kerja yang positif dan mendukung pencapaian tujuan bank secara keseluruhan, baik dalam hal kepuasan nasabah maupun efisiensi operasional.

Dalam praktiknya, dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) memiliki peran yang sangat besar dalam memengaruhi cara pegawai bekerja serta respons mereka terhadap kebutuhan nasabah (Ibrahim & Suryadi, 2023). Keandalan mencakup kemampuan bank untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada nasabah (Pajrin, 2024). Ketanggapan mengacu pada kecepatan dan kesiapan pegawai dalam menangani permintaan atau keluhan nasabah. Jaminan melibatkan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah, yang tercermin dari kompetensi dan sikap profesional mereka (Dwijayanti & Harahap, 2020). Empati berhubungan dengan kemampuan pegawai untuk memahami dan merasakan kebutuhan nasabah, serta memberikan perhatian secara pribadi. Sementara itu, bukti fisik mencakup semua aspek yang tampak secara langsung, seperti fasilitas yang nyaman dan profesionalisme penampilan pegawai (Iskandar, 2021).

Penerapan kelima dimensi kualitas pelayanan ini tidak hanya memengaruhi kepuasan nasabah, tetapi juga berdampak langsung pada kinerja pegawai (Utami & Susanto, 2020). Pegawai yang bekerja dalam lingkungan dengan standar kualitas pelayanan yang tinggi cenderung merasa lebih terdorong untuk memberikan kinerja terbaik mereka (Yusuf, 2021). Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terkait sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan di Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam berpengaruh terhadap motivasi kerja dan kinerja para pegawai. Pemahaman ini akan membantu bank untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan pelayanan yang lebih optimal kepada nasabah.

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan, sebagian besar penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan lebih difokuskan pada kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan dalam konteks sektor perbankan. Penelitian oleh (Nugraha & Suyanto, 2020) menekankan pentingnya kualitas pelayanan terhadap *customer satisfaction*, tanpa mengkaji dampaknya terhadap kinerja internal pegawai. Studi terdahulu oleh (Sari & Pratiwi, 2020) di lingkungan bank pemerintah maupun swasta lainnya (seperti Bank BRI, Bank Mandiri, dan BNI) menyoroti dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), namun hanya terbatas pada hubungan dengan perilaku nasabah. Penelitian yang secara khusus mengaitkan kualitas pelayanan internal dengan kinerja pegawai perbankan daerah, khususnya pada Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam, masih sangat terbatas atau belum banyak ditemukan. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi bagaimana kualitas pelayanan yang biasanya ditujukan kepada nasabah ternyata juga dapat berdampak langsung terhadap kinerja pegawai, baik dari aspek motivasi, produktivitas, maupun profesionalisme kerja di lingkungan perbankan daerah seperti Bank Sumut.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dalam beberapa aspek berikut. Fokus pada Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam, yang belum banyak diteliti, sehingga memberikan perspektif baru dalam konteks bank pembangunan daerah (BPD) di Sumatera Utara. Berbeda dari mayoritas penelitian terdahulu yang berorientasi eksternal (nasabah), penelitian ini meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap pihak internal (pegawai), yaitu bagaimana sistem pelayanan yang baik berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai bank itu sendiri. Kualitas pelayanan tidak hanya sebagai variabel output (hasil kerja pegawai), tapi diteliti sebagai variabel input yang dapat menstimulasi kinerja pegawai, sehingga membuka peluang studi lebih lanjut tentang bagaimana layanan internal memengaruhi efisiensi SDM. Hasil penelitian ini berpotensi menjadi dasar bagi Bank Sumut dalam merancang kebijakan peningkatan kinerja pegawai melalui perbaikan sistem pelayanan yang lebih terstruktur dan

profesional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam. Dalam konteks ini, penelitian berfokus pada pemahaman bagaimana dimensi-dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, dapat memengaruhi motivasi dan performa kerja pegawai. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan dampaknya terhadap kinerja internal pegawai.

Dengan pemahaman yang diperoleh, bank dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk mengambil kebijakan yang lebih tepat dan strategis dalam meningkatkan performa organisasi secara keseluruhan. Kebijakan yang dihasilkan akan bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan dan mendukung pengembangan kompetensi pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memperkuat posisi Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam dalam menghadapi persaingan di sektor perbankan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif (Moleong, 2000). Pendekatan ini dipilih untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai). Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis hubungan antar variabel. Penelitian dilaksanakan di Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama dua bulan, yaitu dari Januari hingga April 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Bank Sumut Cabang Lubuk Pakam, yang berjumlah ±50 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel karena jumlahnya yang relatif kecil dan memungkinkan untuk diteliti seluruhnya.

Data dikumpulkan melalui dua cara yakni (Sugiyono, 2022). Kuesioner (angket tertutup) yang dibagikan kepada seluruh responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan kinerja pegawai. Studi dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti struktur organisasi, data kepegawaian, dan laporan kinerja dari pihak bank. Instrumen utama adalah kuesioner skala Likert dengan 5 pilihan jawaban (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel kinerja pegawai diukur melalui indikator produktivitas, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerjasama.

Analisis data dilakukan dalam beberapa tahap (Creswell, 2020). Uji Validitas dan Reliabilitas untuk memastikan instrumen kuesioner layak digunakan. Analisis Deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan rata-rata skor tiap variabel. Uji Asumsi Klasik (normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas). Analisis Regresi Linier Sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Uji t (parsial) dan koefisien determinasi (R^2) untuk melihat signifikansi dan besarnya kontribusi pengaruh.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1 (Tangibles)	0,635	0,278	Valid

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2 (Reliability)	0,711	0,278	Valid
X3 (Responsiveness)	0,692	0,278	Valid
X4 (Assurance)	0,729	0,278	Valid
X5 (Empathy)	0,682	0,278	Valid
Y1 (Produktivitas)	0,703	0,278	Valid
Y2 (Disiplin)	0,689	0,278	Valid
Y3 (Kualitas Kerja)	0,721	0,278	Valid

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis Regresi Linier

Variabel	Koefisien	Sig. (p-value)
Konstanta (a)	15,427	0,000
Kualitas Pelayanan (b)	0,678	0,000

Tabel 2. Regresi Linier

Persamaan Regresi Linier:

$$Y=15,427+0,678X$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

X = Kualitas Pelayanan

15,427 = Nilai konstan, yaitu kinerja pegawai ketika kualitas pelayanan = 0

0,678 = Koefisien regresi, artinya setiap peningkatan 1 poin kualitas pelayanan akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,678 poin

Uji t dan koefisien determinasi

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig. (p-value)	t tabel (n = 50, α = 0,05)
Kualitas Pelayanan (X)	0,678	10,275	0,000	±2,010

Tabel 3. Uji t

Interpretasi:

Nilai t hitung = 10,275 > t tabel = 2,010

Nilai Sig. = 0,000 < 0,05

Tolak Ho → Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

R R Square Adjusted R Square		
0,837	0,702	0,695

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R Square = 0,702 → 70,2% variasi dari kinerja pegawai dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sisanya 29,8% dijelaskan oleh faktor lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. Model regresi memiliki kekuatan prediksi yang kuat, dengan $R^2 = 70,2\%$.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Bank Sumut KCP Lubuk Pakam. Berdasarkan hasil pengolahan data melalui analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,702. Artinya, 70,2% variasi dalam kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank. Temuan ini sejalan dengan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, terutama di sektor jasa seperti perbankan.

Dalam studi oleh (Lengkong, 2021) yang dilakukan di hotel berbintang di Manado, ditemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimensi responsiveness (kesigapan melayani) dan assurance (rasa aman dan percaya yang diberikan kepada pelanggan) menjadi faktor paling dominan. Hasil ini sangat relevan dengan kondisi di Bank Sumut KCP Lubuk Pakam, di mana nasabah menuntut pelayanan yang cepat, ramah, dan terpercaya. Pegawai yang tanggap dalam membantu nasabah dan mampu menunjukkan sikap profesional serta memberi kepastian dalam pelayanan, terbukti memiliki kinerja yang lebih tinggi.

Penelitian (Tampubolon & Tambunan, 2022) di Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Pelayanan yang baik mendorong staf untuk bekerja dengan lebih profesional dan termotivasi, terutama ketika mereka melihat dampak positif langsung dari interaksi mereka terhadap penerima layanan. Jika dikaitkan dengan Bank Sumut, meskipun sektor dan karakteristik pelayanannya berbeda, esensinya sama: semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar dorongan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka demi mempertahankan reputasi dan kepercayaan nasabah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Kadir, 2022) di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi hingga 84,3%. Studi ini menegaskan bahwa organisasi sektor publik juga sangat bergantung pada pelayanan prima dalam meningkatkan produktivitas pegawai. Bank Sumut sebagai BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) memiliki karakteristik yang sama dengan instansi pemerintah dari sisi struktur organisasi dan sistem kerja birokratis. Maka, penting bagi manajemen Bank Sumut untuk terus membangun sistem pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan nasabah, tetapi juga mendorong motivasi internal pegawai melalui penguatan budaya kerja berbasis pelayanan.

Dalam hampir semua penelitian yang dikaji, dimensi SERVQUAL (Service Quality) menjadi kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Tangibles (penampilan fisik). Reliability (keandalan). Responsiveness (kesigapan). Assurance (jaminan pelayanan). Empathy (kepedulian). Di Bank Sumut KCP Lubuk Pakam, dimensi responsiveness

dan assurance merupakan dua aspek yang paling memengaruhi kinerja pegawai. Pegawai yang cepat tanggap dan mampu memberikan rasa percaya kepada nasabah tidak hanya menciptakan loyalitas pelanggan, tetapi juga meningkatkan citra profesionalisme dan produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil pembahasan, terdapat beberapa implikasi penting bagi manajemen Bank Sumut KCP Lubuk Pakam. Diperlukan pelatihan secara berkala mengenai komunikasi layanan, manajemen emosi, dan penguatan soft skills, agar pegawai mampu meningkatkan kualitas interaksi dengan nasabah. Sistem evaluasi kinerja harus memasukkan indikator pelayanan (kecepatan, keramahan, kepastian layanan) sebagai salah satu aspek utama penilaian. Fasilitas kerja yang nyaman dan teknologi yang mendukung pelayanan digital turut mendorong semangat kerja dan efisiensi pegawai. Hasil penelitian di Bank Sumut KCP Lubuk Pakam didukung oleh berbagai jurnal nasional, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai. Dimensi responsiveness dan assurance menjadi indikator paling dominan yang mendorong produktivitas kerja. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelayanan dan budaya kerja berbasis pelanggan harus menjadi prioritas strategis dalam pengelolaan SDM di lingkungan Bank Sumut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Sumut KCP Lubuk Pakam. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p -value) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar $0,678$. Artinya, setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai. Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah responsiveness dan assurance. Pegawai yang menunjukkan kesigapan dalam membantu nasabah serta mampu memberikan rasa percaya dan kepastian pelayanan terbukti memiliki performa kerja yang lebih baik, baik dari sisi produktivitas, kedisiplinan, maupun kualitas hasil kerja. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,702$ menunjukkan bahwa $70,2\%$ variasi dalam kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sisanya sebesar $29,8\%$ dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan faktor personal lainnya. Instrumen penelitian telah terbukti valid dan reliabel, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipercaya dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada pelayanan prima. Temuan ini sejalan dengan beberapa studi sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan, baik di sektor perbankan, perhotelan, maupun pelayanan publik lainnya.

Daftar Pustaka

- Creswella, J. (2020). *Desain Penelitian: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (edisi ke-4)*. Thousand Oaks: CA: Publikasi Sage.
- Dwijayanti, & Harahap. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Kinerja Pegawai di Perusahaan Ritel. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, *17*(3), 102-110.
- Ibrahim, & Suryadi. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di Sektor Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, *4*(1), 50-60.
- Iskandar, T. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *PENDALAS: Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengabdian Masyarakat*,

- Kadir. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. *Jurnal Socius*, 14(2), 155-162.
- Lengkong, T. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Berbintang di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 127-134.
- Moleong, L. J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, & Suyanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Kinerja Pegawai di Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 14(3), 177-185.
- Pajrin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Lembaga Pemerintahan Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 104-112.
- Putri Nurhida Harahap, I. T. (2024). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syari'ah Indonesia Kota Medan. *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(1), 11-25. doi:<https://doi.org/10.59342/jer.v3i1.511>
- Rahmad Hidayat, T. I. (2022). Strategi Meningkatkan Penghasilan untuk Kesejahteraan Keluarga Pedagang. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan*, 1(4), 305-315. doi:<https://doi.org/10.55983/inov.v1i4.197>
- Ramadhan, & Sholihah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Sektor Perbankan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(2), 78-85.
- Sari, & Pratiwi. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Bank di Wilayah Jakarta. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 17(1), 34-43.
- Setiawan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(3), 89-97.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tampubolon, & Tambunan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 8(1), 45-54.
- Utami, & Susanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(2), 90-98.
- Yusuf, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai dalam Menghadapi Era Digitalisasi di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(1), 45-55.