



PENGARUH DISIPLIN KERJA, KEMAMPUAN KERJA, DAN LINGKUNGAN

KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN

(Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Maskurin Nur Azizah

NPM. 21901081465



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN

2023

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KEMAMPUAN KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KARYAWAN
(Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten
Trenggalek)

Oleh:
Maskurin Nur Azizah
21901081465

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan sebuah perlakuan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan, sehingga dapat membantu atau menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu koperasi akan menentukan daya tarik masyarakat terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dapat diukur jika karyawan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh koperasi tersebut yang bisa dilihat dari disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerjanya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Sampel yang digunakan sebanyak 62 karyawan unit swalayan, dengan metode pendekatan menggunakan teknik non-probability sampling yaitu sampling jenuh yang menggunakan seluruh karyawan sebagai responden penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan data primer menggunakan angket (kuesioner) yang disebar secara online melalui google form. Alat analisis data yang digunakan adalah software SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan ketiganya berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan.



THE EFFECT OF WORK DISCIPLINE, WORK ABILITY, AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE SERVICE QUALITY
(Study on Multi-Business Cooperative (KSU) Sumber Makmur, Trenggalek Regency)

By:
Maskurin Nur Azizah
21901081465

ABSTRACT

Service quality is a treatment provided by an agency or organization to people in need, so that it can help or solve problems that occur. Whether the quality of service provided by a cooperative will determine the attractiveness of the community regarding the products or services offered. Service quality can be measured if employees meet the criteria set by the cooperative which can be seen from work discipline, work ability, and work environment. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of work discipline, work ability, and work environment on service quality in employees of the Multipurpose Cooperative Self-Service Unit (KSU) Sumber Makmur Trenggalek Regency. The population in this study were employees of the Multipurpose Cooperative Self-Service Unit (KSU) Sumber Makmur Trenggalek Regency. The sample used was 62 employees of the self-service unit, with the approach method using non-probability sampling technique, namely saturated sampling which uses all employees as research respondents. In this study using primary data using a questionnaire distributed online via google form. The results showed that simultaneously work discipline, work ability, and work environment had a significant effect on service quality. Partially, work discipline, work ability, and the environment of the three have a significant effect on the service quality of employees of Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.

Keywords: Work Discipline, Work Ability, Work Environment, Service Quality.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini perubahan era globalisasi menjadikan organisasi harus bisa lebih mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya. Menurut (Febrian et al., 2022) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebuah kemampuan terpadu dari daya fisik dan daya pikir seseorang yang dilakukan sesuai dengan keturunan dan lingkungannya. Sebenarnya banyak sumber daya lain yang mendukung dalam tujuan organisasi, tetapi sumber daya manusia yang menjadi pokok sebagai penggerak sumber daya lainnya. Karena sumber daya manusia memiliki kendali yang sangat penting pada sebuah organisasi guna menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi tersebut.

Menurut (Labola, 2019) Sumber Daya Manusia menjadi aset yang penting di era globalisasi bagi organisasi untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas baik, maka akan membuat kinerja organisasi berjalan secara efektif dan efisien. Sebuah organisasi juga mampu berkembang dan bertahan apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada segala aspek yang berkaitan dengan tenaga kerja atau karyawan di sebuah organisasi.

Teori-teori dan konsep SDM akan berkembang dengan seiringnya waktu, termasuk teori disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja. Hal-hal tersebut harus diperhatikan guna menuju kompetisi global. Salah satu

hal yang mempersulit peningkatan sumber daya manusia yaitu tidak didukung oleh keterampilan dan edukasi yang tepat dalam mengatasi tantangan yang ada. Permasalahan sumber daya manusia di Indonesia sendiri ada erat kaitannya dengan budaya masyarakatnya yang lumayan konservatif dalam menghadapi waktu, sehingga terkadang kesulitan diterapkan saat bekerja. Oleh sebab itu organisasi harus mampu mengelola sumber daya manusianya agar tidak kalah dengan perubahan yang ada (Rusman, 2022). Hal tersebut akan menjadi permasalahan jika organisasi tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan berbagai macam bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan guna memenuhi harapan masyarakat. Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi akan menentukan daya tarik masyarakat terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam memberikan kualitas pelayanan erat kaitannya dengan daya tanggap karyawan, kemampuan kerja karyawan, ketepatan waktu, serta lingkungan kerja yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang tersedia (Ratnasari et al., 2022).

Menurut Ratnasari et al. (2022) kualitas pelayanan dipengaruhi banyak faktor salah satunya adalah Disiplin kerja. Disiplin kerja bagi karyawan sangat berpengaruh pada cepat lambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karyawan harus memperhatikan jadwal operasional dan peraturan bekerja yang diterapkan, supaya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang optimal. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kemampuan kerja. Seorang karyawan juga harus mempunyai

kemampuan kerja yang sesuai dengan bidangnya, seperti dapat menjalin komunikasi yang baik, cekatan dalam melayani masyarakat, dan kemampuan lainnya yang bisa memberikan pelayanan yang baik. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman atau kondusif membuat karyawan bisa optimal dalam bekerja.

Menurut Indarwati (2020) disiplin kerja adalah sebuah sikap hormat dan taat terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam sebuah organisasi yang sesuai dengan indikator-indikator tertentu. Adanya disiplin kerja bertujuan agar seseorang lebih kooperatif dalam menjalankan kewajibannya. Dalam hal ini disiplin kerja bisa meliputi kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja yang diberlakukan, ketaatan pada standar kerja, bekerja dengan lebih etis, serta tingkat kewaspadaan terhadap tanggung jawabnya yang tinggi. Seorang karyawan dengan disiplin kerja yang baik biasanya didukung oleh kemampuan kerja yang karyawan miliki.

Menurut Muazansyah (2018) kemampuan kerja merupakan sebuah kapasitas guna melaksanakan sebuah tugas dalam pekerjaan tertentu. Di era yang semakin maju seperti saat ini, sangat membutuhkan sumber daya manusia yang mampu berkembang, mampu beradaptasi, serta berfikir maju ke depan. Kualitas dari sumber daya manusia ini yang nantinya menjadi kunci keberhasilan negara di masa depan. Supaya sumber daya manusia siap untuk menghadapi kompetisi global, perlu pemenuhan kebutuhan terhadap pendidikan yang bermutu pada perkembangan ilmu pengetahuan dan ilmu teknologi. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni, seorang karyawan akan memiliki kemampuan kerja yang bagus. Perkembangan

kemampuan karyawan dapat disebabkan oleh lingkungan kerja yang diterapkan dalam sebuah organisasi.

Menurut Indarwati (2020) lingkungan kerja yaitu seluruh keadaan yang berbentuk fisik dan non fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Keadaan lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman serta nyaman, sehingga mampu membuat para karyawan dapat bekerja dengan optimal sesuai dengan *jobdesk* yang diberikan. Seperti halnya sebuah musik yang merdu akan membuat si pendengar akan nyaman. Apabila seseorang nyaman dengan lingkungan tempat bekerjanya, maka dalam melakukan aktivitas bekerjanya akan membuat waktu lebih efisien dan efektif. Lingkungan kerja yang baik akan bermanfaat bagi organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan karyawannya dengan tepat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (Hadi et al., 2018).

Dari pentingnya disiplin kerja, kemampuan kerja, bahkan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang tentu dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap baik atau tidaknya kualitas pelayanan pada sebuah organisasi, seperti koperasi. Menurut Huda (2021) koperasi adalah salah satu organisasi ekonomi yang dioperasikan dan dimiliki oleh perorangan atau bersama-sama demi kepentingan bersama. Di Indonesia ada banyak macam koperasi berdasarkan jenis usahanya, seperti koperasi produsen, koperai nasabah, koperasi simpan pinjam, dan koperasi serba usaha.

Menurut Welia et al. (2013) Koperasi Serba Usaha (KSU) merupakan sebuah koperasi yang kegiatan usahanya di berbagai ekonomi dalam artian tidak hanya berfungsi pada satu bidang usaha, melainkan banyak usaha dalam meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat. yang kegiatannya meliputi menawarkan berbagai konsumsi, jasa, maupun simpan pinjam. Pada intinya koperasi serba usaha merupakan gabungan dari koperasi produksi dengan koperasi konsumsi atau koperasi produksi dengan koperasi simpan pinjam atau koperasi konsumsi dengan koperasi simpan pinjam.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur merupakan koperasi yang terdiri dari koperasi nasabah dan koperasi simpan pinjam. Menurut Saputri (2022) koperasi yang berlokasi di RT.20/RW.04, Dusun Singgihan, Desa Masaran, Kecamatan Munjungan, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur memiliki banyak jenis usaha. Seperti: usaha bidang simpan pinjam, persewaan kebutuhan hajatan, unit penggilingan padi, dan unit penjualan atau swalayan yang menyediakan kebutuhan masyarakat sehari-hari dengan harga yang terjangkau. Koperasi yang didirikan pada tanggal 16 April 2003 sudah memiliki cabang swalayan baru dengan pemilihan tempat yang strategis sehingga mempermudah masyarakat untuk mengunjunginya.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur juga menjadi salah satu koperasi yang ada di Kabupaten Trenggalek yang saat ini diminati oleh masyarakat sekitar, khususnya masyarakat Kecamatan Munjungan. Pada bidang usaha penjualan atau swalayan harga-harga bahan pokok yang dijual juga sangat terjangkau bagi masyarakat. Banyak masyarakat yang belanja di swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur untuk kebutuhan

belanja bulanan, usaha pertanian, dan lainnya. Dengan banyaknya masyarakat yang menggantungkan kebutuhan belanjanya di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur, maka pihak koperasi harus memperhatikan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya nasabah setia Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang optimal. Namun, kebanyakan dari para karyawan adalah masyarakat lokal, sehingga dalam bekerja mereka masih kaku dan cenderung mengandalkan fisiknya dalam bekerja. Padahal dalam dunia pekerjaan seorang karyawan harus bisa dinamis dalam menjalankan peraturan tempat kerjanya. Seorang karyawan harus bisa disiplin dalam bekerja, apalagi pekerjaan yang menghubungkan dengan banyak orang. Seorang karyawan juga harus bisa meningkatkan kemampuannya dalam bekerja, karena semakin lama nasabah akan cenderung memilih tempat yang memiliki karyawan dengan kemampuan sesuai apa yang dibutuhkan mereka. Menurut Saputri (2022) ada beberapa karyawan yang belum optimal dalam memanfaatkan kemampuan atau kompetensi yang dimiliki. Selain itu, lokasi yang berada jauh dari pusat kota, secara tidak langsung menuntut koperasi harus bisa memberikan keadaan lingkungan kerja yang sesuai dengan lingkungan kerja di kota, sehingga karyawan harus bisa adaptif dalam mengkombinasikan budaya yang ada di daerahnya dengan lingkungan kerja yang semestinya.

Kondisi yang terjadi saat ini di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur adalah kehadiran karyawan yang bervariasi. Bagi mereka yang

bekerja di unit penjualan atau swalayan harus memperhatikan pembagian *shift* yang ada. Semua karyawan ditempatkan pada *shift* masing-masing secara acak, pihak pengurus koperasi tidak membeda-bedakan antara karyawan yang sudah berumah tangga maupun yang belum berumah tangga. Setiap peraturan yang diterapkan di KSU Sumber Makmur harus dipatuhi oleh seluruh karyawan, seperti bersedia lembur sewaktu-waktu, pergantian jadwal *shift*, bersedia saat awal menjadi karyawan bekerja di golongan paling bawah, pembagain bonus tahunan berbeda-beda setiap karyawannya, dan lain sebagainya. Dari peraturan-peraturan tersebut setiap karyawan harus bisa mentaati. Menurut Dwining et al. (2018) untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan cukup sulit karena beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti kurangnya pemahaman karyawan terhadap peraturan, kebijakan, dan prosedur yang diterapkan.

Menurut Wulandari (2019) kemampuan kerja termasuk hal yang penting bagi seorang karyawan agar bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Namun yang terjadi di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur tidak semua karyawan sama dalam tingkat kemampuan skilnya, mereka harus bisa memenuhi target koperasi bersama-sama. Hal itu yang menjadi kesulitan bagi karyawan yang dulunya mungkin tidak mendapatkan ilmu marketing maupun ilmu tentang pelayanan.

Menurut Patmanegara et al. (2021) dengan lingkungan kerja yang baik akan memberikan semangat kerja bagi karyawan, sehingga dalam memberikan pelayanan akan lebih optimal. Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur menjunjung tinggi kekeluargaan, karena proses rekrutmen

berdasarkan kekeluargaan. Sehingga saat terjadi permasalahan di tempat kerja dapat mempengaruhi hubungan antar keluarga.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan sangat menarik jika dilakukan sebuah penelitian terkait hal tersebut dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek)”**

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek)?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek)?
3. Apakah kemampuan kerja berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek)?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek)?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek).
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis disiplin kerja berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek).
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan kerja berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek).
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek).

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

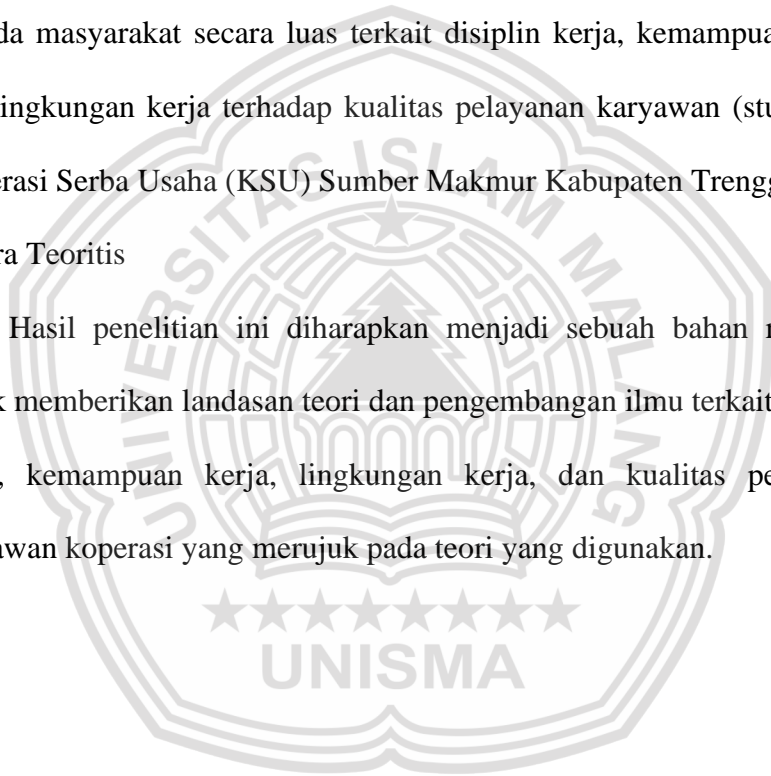
- a. Secara praktis
 - 1) Bagi Koperasi: Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi koperasi terkait disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan karyawan

(studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek).

- 2) Bagi Penulis: Penelitian ini diharapkan menjadi sarana menambah wawasan pembaca tentang disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek).
- 3) Bagi Masyarakat: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara luas terkait disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan (studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek).

b. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah bahan referensi untuk memberikan landasan teori dan pengembangan ilmu terkait disiplin kerja, kemampuan kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan karyawan koperasi yang merujuk pada teori yang digunakan.



BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.Simpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Disiplin kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Disiplin Kerja (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Kemampuan Kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Lingkungan Kerja (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek.

5.2.Keterbatasan

Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam pengerjaan penelitian ini sebagai berikut.

1. Pada penelitian ini hanya menggunakan kuesioner (angket) sebagai alat pengambilan data.

2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu, disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja serta satu variabel dependen yaitu kualitas pelayanan.

5.3.Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk memperbanyak referensi dalam variabel yang akan digunakan saat penelitian supaya dapat memperkuat akurasi penelitian.

2. Bagi Koperasi

Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek perlu meningkatkan kemampuan kerja karyawan dan mempertahankan disiplin kerja serta lingkungan kerja guna mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar dapat menjaga *sustainability* koperasi dan mencapai tujuan koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, N. A., Wulan, H. S., & Budi, L. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kemampuan Manajerial, Dan Disiplin Terhadap Pelayanan Karyawan (Koperasi Simpan Pinjam Karya Cipta Mandiri, Bawen Case Study). *Journal of Management*.
- Djaali.(2021).Metode Penelitian Kuantitatif.Jakarta Timur:PT Bumi Aksara
- Dwining, R., Bambang, T., & Sunuharyo, S. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Karyawan PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol (Vol. 62, Issue 1)*.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Febrian, W. D., Ardista, R., Kutoyo, S., Suryana, Y., Kusnaldi, & Suryawan, R. F. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Penerbit CV.Eureka Media Aksara*.
- Ghozali, I.(2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hadi, L., Andri, S., & Rusli, Z. (2018). *Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan*.
- Hasanah, H. (2017). *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)*.
- Huda, S. (2021). *Koperasi Indonesia Pada Masa Pandemi 2021*.
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. In *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik* (Vol. 5, Issue 2).
- Irdiyanti, & Syamsir. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang*.
- Junjuran, M. I., & Nawangsari, A. T. (2021). Pengolahan Data Statistik dengan Menggunakan SPSS 25dalam Penelitian Bisnis. Insan Cendekia Mandiri.
- Kurniawan, A.W. dan Z.P. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.

- Labola, Y. A. (2019). Konsep Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi, Bakat dan Ketahanan dalam Organisasi. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, 7(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i1.2760>
- Muazansyah, I. (2018). Pengaruh kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Didinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*.
- Mufidahyatul, M., & Shohib, M. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi BMT Al-Ikhlas Lumajang. *Tanwirul Uqul-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(1), 40-51.
- Mulyani, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerjaterhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polsek Kebonpedes Polres Sukabumi Kota. *Jurnal Ekonomak Vol. V No. 1*.
- Patmanegara, A., Subiyanto, D., & Sari, P. P. (2021). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Mediasi Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta. *Jurnal Widya Manajemen*, 3(1), 70–85. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v3i1>
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 760. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6196>
- Purwanto. (2018). Teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas penelitian ekonomi syariah (1nd ed.). Magelang: Staial Press.
- Ratnasari, Y., Suryani, N., & Saeroji, A. (2022). Pengaruh Disiplin Pegawai, Fasilitas Kerja, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*. <https://doi.org/10.15294/baej.v3i2.62449>
- Rusman. (2022). Tantangan Sumber Daya Manusia di Era Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1.
- Saputri, O. (2022). *Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas-Tugas Dengan Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Ksu “Sumber Makmur” Desa Nglebeng Kec. Panggul Kab. Trenggalek*.
- Seran, Sirilius. (2020). Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial. (n.p.): Deepublish.
- Sofyan. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Ukm Kabupaten Kepulauan Selayar*.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tarjo, S. (2019). *Metode penelitian sistem 3x baca*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*.
- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265–271. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46520>
- Welia, Y., Witrianto, & Yulia, R. (2013). *Fungsi Koperasi Serba Usaha Ekonomi Desa (KSU-ED) terhadap Masyarakat Nagari Tabek Talang Babungo, Kabupaten Solok*.
- Wulandari, S. (2019). Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Stba Technocrat Kota Tangerang. In *Jakarta Gedung Sentra Krama Jl. Kramat Raya* (Vol. 8, Issue 1).

