
PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CV. MAKMUR ABADI

Oleh

Eko Murtisaputra¹, Alfi Hendri², Betty Leindarita³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang

Email: ¹ekom16278@gmail.com, ²alfistie8574@gmail.com,

³bettyibeth73@gmail.com

Article History:

Received: 21-02-2024

Revised: 08-03-2024

Accepted: 27-03-2024

Keywords:

Kecerdasan Emosional,
Kepuasan Nasabah

Abstract: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kecerdasan emosional karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan pada CV. Makmur Abadi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel yang diambil sebanyak 34 responden menggunakan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan melakukan studi literatur terkait. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis ini meliputi uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ($6,051 > 1,66216$), dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen kecerdasan emosional (X) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) pada CV. Makmur Abadi. Dengan kata lain, kecerdasan emosional karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam sebuah organisasi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi atau perusahaan itu tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi (Marwansyah, 2017).

Secara umum perusahaan pembiayaan berfungsi menyediakan produk jasa yang berkualitas dan pelayanan yang profesional untuk menjamin kesetiaan pelanggan, serta membuat konsumen berminat untuk melakukan pengajuan pinjaman. Dalam menjaga dan

mempertahankan pelanggan jumlah nasabah yang berkunjung memiliki dampak untuk kelancaran perusahaan semakin banyak nasabah yang berkunjung semakin besar peluang pihak karyawan untuk menawarkan pengajuan pinjaman ke CV. Makmur Abadi. Namun tidak sedikit masalah yang di hadapi karyawan ketika menghadapi nasabah dari berbagai macam karakter individu, tentunya nasabah berkunjung bukan hanya untuk mengajukan pinjaman, melakukan pembayaran angsuran, dan bahkan beberapa nasabah yang complain sehingga perlunya prosedur pelayanan perusahaan untuk diterapkan.

Perusahaan juga harus memperhatikan apa dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu untuk menjaga dan mempertahankan nasabah dalam kelancaran pelayanan perusahaan, kecerdasan emosional karyawan memiliki peranan penting dalam memberikan layanan kepada nasabah, karena ketika kecerdasan emosional yang tidak terpenuhi, nasabah tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, dipercaya akan lebih efektif dan memiliki tingkat *performance outcome* yang lebih tinggi dibanding dengan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang relatif rendah, karena kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan pelayanan, sedangkan sisanya adalah kecerdasan intelektual.

Menurut Kuswana (Widodo, 2019) dalam bukunya yang berjudul “Biopsikologi” menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain, dan kelompok. ketepatan transaksi sulit diterapkan, hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia (Karyawan) terkhusus dibidang *frontliner* hanya berjumlah satu orang untuk menangani antrian nasabah dalam proses transaksi dan pencairan pengajuan kredit yang cukup membutuhkan waktu cukup lama sehingga banyak nasabah tidak sabar mengantri dan membuat ada perdebatan pihak nasabah dengan karyawan dan kurang memberikan keadilan dalam batas waktu layanan antara nasabah satu dengan nasabah yang lainnya.

Disamping itu keramahan, kesopanan karyawan terhadap nasabah hal ini dapat di kaitkan dengan masih banyak nasabah yang bermasalah dalam penunggakan pembayaran, nasabah kurang kooperatif, dan sering adanya kesalahpahaman antara karyawan dengan nasabah, bisa saja karyawan pada saat itu merasa lelah, sehingga kurang mampu mengontrol emosinya, dan menguji kesabaran pihak karyawan ketika menghadapi nasabah dengan karakter yang kurang baik, hal ini sangat memicu sikap dan respon karyawan terhadap nasabah belum terpenuhi, padahal sikap dan respon karyawan dalam menangani nasabah adalah faktor penting yang harus di perhatikan perusahaan.

Benar sekali, pelayanan yang baik kepada nasabah sangat tergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi. Dalam konteks perusahaan pembiayaan, kecerdasan emosional karyawan memainkan peran penting dalam melayani nasabah dengan baik. Setiap nasabah memiliki kebutuhan, harapan, dan preferensi yang berbeda. Untuk mencapai kepuasan nasabah, diperlukan tindakan positif dari pihak perusahaan, termasuk karyawan. Kepuasan nasabah dapat diukur dari sejauh mana hasil atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah.

Pentingnya kepuasan nasabah bukan hanya untuk mempertahankan eksistensi perusahaan di pasar yang kompetitif, tetapi juga untuk membangun reputasi yang baik dan

meningkatkan loyalitas nasabah. Ketidakpuasan nasabah dapat mengakibatkan dampak negatif seperti kehilangan pelanggan dan citra buruk bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini juga memerlukan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi untuk dapat berinteraksi dengan nasabah secara efektif dan membangun hubungan yang baik dengan mereka. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang sesudah mengalami perbandingan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Nazilah, 2015). Kepuasan nasabah dapat terbentuk ketika karyawan di setiap perusahaan berkinerja tinggi untuk memenuhi berbagai tingkatan kebutuhan nasabah, salah satunya dari sisi pelayanan.

Semakin meningkatnya kesadaran nasabah akan hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan yang sesuai dengan keinginan mereka, semakin besar pula tuntutan yang diberikan kepada perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meminimalisir kegagalan layanan. Penting bagi perusahaan untuk tetap menjaga keadilan sebagai salah satu faktor penentu kepuasan nasabah.

Karyawan dalam perusahaan pembiayaan seringkali menghadapi situasi-situasi darurat yang memicu timbulnya emosi. Kemampuan untuk mengendalikan emosi dalam situasi-situasi tersebut sangat penting. Kecerdasan emosional karyawan memainkan peran kunci dalam mengendalikan emosi tersebut, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik tanpa mempengaruhi pelayanan kepada nasabah. Pengendalian emosi ini akan berdampak positif pada kepuasan nasabah, karena nasabah akan merasa diperlakukan dengan baik dan profesional.

Kepuasan nasabah adalah prasyarat utama bagi terjalinnya hubungan jangka panjang antara nasabah dengan perusahaan, yang dikenal dengan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada CV. Makmur Abadi. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih memahami pentingnya pengembangan kecerdasan emosional karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

LANDASAN TEORI

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan ia mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan mengambil keputusan-keputusan secara mantap (Dwi, 2016). Sedangkan (Wuwung, 2020) berpendapat kecerdasan emosional merupakan suatu dimensi yang menunjukkan kemampuan manusia secara emosional dan sosial, kecerdasan ini membentuk karakter dalam diri seseorang sehingga mampu mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, mampu memotivasi diri, dan menciptakan hubungan sosial dengan orang lain.

Kepuasan Nasabah

Menurut Ratminto (Suardi & Gadzali, 2020) dan (Isti Muslikhah dkk, 2024) Kepuasan nasabah adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas. Irawan

(Zulkarnain, 2020), (Armansyah dkk, 2022) (Yurianto dkk, 2023) dan (Kurnia Saputra dkk, 2023) mengemukakan Kepuasan Nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. *Filsafat positivisme* memandang realita/gejala/fenomena ini dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan antara sebab akibat.

Populasi dan Sampel

Menurut (Isa Alamsyahbana dkk, 2023) populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi berkaitan dengan data-data yang menjadi pusat perhatian dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat populasi CV. Makmur Abadi yang berjumlah 34 karyawan sekaligus sebagai sampel. Sampel adalah bagian dari populasi (Umar, 2018) Menurut (Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik sampel jenuh (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 1. Hasil Analisa Regresi Sederhana

| <i>Coefficients</i> | | | | | | |
|---------------------|----------------------|------------------------------------|------------|----------------------------------|-------|------|
| | | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| | <i>(Constan)</i> | 6.778 | 2.884 | | 2.383 | .019 |
| | Kecerdasan Emosional | .465 | .077 | ,540 | 6.051 | .001 |

Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 24. 2024

Dari tabel 1 diketahui nilai *Constant* (a) sebesar 6.778, sedangkan nilai kecerdasan emosional (x) sebesar 0,465, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis : $Y = a + bx + e$. Dari hasil pengolahan data analisis regresi linear sederhana di atas maka dapat dirumuskan :

$$Y = 6.778 + 0.465x + e$$

Y = Nilai variabel *Dependent* (Kepuasan Nasabah)

X = Nilai variabel *independent* (Kecerdasan emosional)

a = Nilai Konstanta variabel Kepuasan Nasabah
b = Nilai Koefisien regresi Kecerdasan emosional
e = Error

Berdasarkan perumusan yang disajikan, kita dapat menyimpulkan interpretasi nilai-nilai yang terkait dengan variabel kecerdasan emosional (X) dan kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut:

1. Nilai konstanta kepuasan nasabah (intercept) adalah 6,778. Ini menunjukkan bahwa ketika nilai variabel kecerdasan emosional (X) adalah 0, maka nilai variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai tetap sebesar 6,778. Dalam konteks ini, nilai konstanta mewakili tingkat kepuasan nasabah yang dicapai ketika kecerdasan emosional karyawan bernilai nol atau tidak ada.
2. Nilai koefisien kecerdasan emosional (slope) adalah 0,465. Ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan dalam variabel kecerdasan emosional (X) akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,465 dalam nilai variabel kepuasan nasabah (Y). Dengan kata lain, adanya peningkatan kecerdasan emosional karyawan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0,465.

Dengan demikian, interpretasi ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana variabel kecerdasan emosional berhubungan dengan kepuasan nasabah dalam konteks model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Uji Hipotesis t (parsial)

Untuk mengetahui apakah data tersebut signifikan maka perlu uji signifikansinya (Sugiyono, 2019), bertujuan untuk mengetahui hubungan parsial antar variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sugiyono (Isa Alamsyahbana dkk, 2023) Uji Hipotesis secara parsial t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (Kecerdasan Emosional) secara terpisah atau parsial.

Tabel 2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

| <i>Coefficients</i> | | | | | | |
|---------------------|----------------------|------------------------------------|------------|----------------------------------|-------|------|
| | | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| | <i>(Constan)</i> | 6.778 | 2.884 | | 2.383 | .019 |
| | Kecerdasan Emosional | .465 | .077 | ,540 | 6.051 | .001 |

Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 24. 2024

Tabel 2 distribusi t dilihat pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,5\%$ dengan uji 2 sisi, kemudian derajat bebas (df) $n-k-1 (91-1-1) = 89$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas dalam penelitian). Dengan pengujian 2 sisi hasil nilai t tabel sebesar 1,66216. Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{tabel} < t_{hitung}$, maka hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. dapat dilihat nilai bahwa taraf signifikansi yang diperoleh adalah 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,10. Kemudian pada nilai t_{hitung} variabel kecerdasan emosional (X) sebesar 6,051 lebih besar dari t_{tabel} 1,66216 ($6,051 > 1,66216$) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional (X)

berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Dermawan dkk, 2023) (Armansyah dkk, 2023) (Salihi et al., 2023).

Uji Koefisien Determinasi (R)

Analisis determinasi digunakan untuk melihat jumlah persentase pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah Pada CV. Makmur Abadi. Hasil analisis determinasi dapat dilihat diamati pada output model *summary* dari hasil regresi linier yang diolah oleh peneliti dengan menggunakan SPSS 24.

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .540 ^a | .460 | .283 | 3.297 |

a. *Predictors: (Constant)*, Kecerdasan Emosional

b. *Devendent Variabel:* Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengujian SPSS Versi 24. 2024

Hasil tabel menyatakan bahwa nilai R Square sebesar 0,460, maka memang benar bahwa 46% dari variabilitas kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional karyawan, sedangkan 54% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Dengan demikian, kesimpulan yang diambil dari hasil tersebut tetap sama, yaitu bahwa kecerdasan emosional karyawan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di CV. Makmur Abadi, meskipun terdapat faktor-faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan nasabah yang perlu dipertimbangkan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengujian kecerdasan emosional karyawan menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di CV. Makmur Abadi. Hal ini dapat dilihat dari nilai perbandingan antara t hitung dan t tabel yang menunjukkan bahwa nilai t hitung (6,051) lebih besar dari nilai t tabel (1,66216), serta nilai signifikansi (0,001) yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,10).
2. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,460 menunjukkan bahwa sekitar 46% variabilitas kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional karyawan. Artinya, kecerdasan emosional karyawan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di perusahaan tersebut.
3. Namun demikian, terdapat sekitar 54% variabilitas kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin turut memengaruhi kepuasan nasabah di CV. Makmur Abadi.

Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di perusahaan tersebut, namun masih ada faktor-faktor lain yang perlu dipertimbangkan

untuk memahami dengan lebih baik dinamika kepuasan nasabah secara menyeluruh.

SARAN

Saran-saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah di CV. Makmur Abadi. Berikut adalah beberapa saran yang diberikan:

CV. Makmur Abadi:

- a. Pelatihan Kecerdasan Emosional: Memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan tingkat kecerdasan emosional mereka. Program pelatihan ini penting untuk membantu karyawan mengembangkan keterampilan dalam mengelola emosi mereka sendiri dan berinteraksi dengan nasabah secara lebih baik. Hal ini juga membantu dalam menyeimbangkan kecerdasan emosional (EQ) dengan kecerdasan intelektual (IQ).
- b. Evaluasi Kinerja: Melakukan evaluasi kinerja secara berkala terhadap karyawan. Dari hasil evaluasi ini, perusahaan dapat mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan dan melakukan perubahan dalam prosedur atau kebijakan perusahaan yang mendukung peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.
- c. Peningkatan Pelayanan: Meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan menerapkan pelayanan prima. Dukungan dari tenaga kerja yang memadai dan alat pendukung kerja yang efektif juga perlu diperhatikan. Hal ini akan membantu meningkatkan motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Peneliti Selanjutnya:

Sebagai saran untuk peneliti selanjutnya, peneliti bisa mengeksplorasi lebih lanjut topik yang berkaitan dengan penelitian ini, serta menambahkan variabel kinerja karyawan dalam analisis. Penelitian lebih lanjut dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara kecerdasan emosional karyawan, kepuasan nasabah, dan kinerja karyawan dalam konteks perusahaan pembiayaan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan CV. Makmur Abadi dapat meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah, sementara penelitian lanjutan juga dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Armansyah dkk. (2022). *Pengantar Manajemen Bisnis*. Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.
- [2] Armansyah dkk. (2023). Pengaruh Motivasi terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Biro Administrasi Pembangunan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 233. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.3177>
- [3] Dermawan dkk. (2023). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Alco Dana Mandiri*. 2(2), 33. <https://bajangjournal.com/index.php/JEMBA/article/view/5326/4012>
- [4] Isa Alamsyahbana dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (1 ed.). CV. Media Sains Indonesia.

- [5] Isti Muslikhah dkk. (2024). *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- [6] Kurnia Saputra dkk. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1 ed.). Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.
- [7] Marwansyah. (2017). Penulis adalah Kasubbag Keuangan pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin. □ 113. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 17 no 31(31), 113–124.
- [8] Salihi, S., M Syafnur, & Armansyah, A. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(10), 3873–3878. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i10.5230>
- [9] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- [10] Umar, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Mini Market Minamart'90 Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 129–154. <https://doi.org/10.31955/mea.vol2.iss1.pp129-154>
- [11] Widodo, S. (2019). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional, Dan Kepuasan Yang Dimoderasi Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bprs Bina Finansia Semarang*.
- [12] Yuritanto dkk. (2023). *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.