YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v6i3.10124

PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MITRA PT JAMKRIDA SUMBAR (PERSERODA)

The Effect of Employee Competence and Work Quality on Partner Satisfaction at PT Jamkrida Sumbar (Perseroda)

Middra Silvia & Riri Mayliza
STIE KBP Padang
smiddra09@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 30, 2026	Apr 27, 2026	May 9, 2026	May 14, 2026

Abstract

This study was motivated by the importance of employee competence and work quality in creating partner satisfaction in business-to-business (B2B) relationships. In the cooperation between PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) and its partners, employee performance plays a strategic role in maintaining service quality, trust, and the sustainability of business relationships. However, the increasing volume of guarantee services and claim settlement processes creates challenges in maintaining consistent service quality. This study aims to analyze the influence of employee competence and work quality on partner satisfaction at PT Jamkrida Sumbar (Perseroda). This study used a quantitative approach with an associative method. The research population consisted of partners of PT Jamkrida Sumbar (Perseroda), with a sample of 30 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaire distribution and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 20. The results showed that employee competence and work quality had a positive and significant effect on partner satisfaction. The

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

conclusion of this study affirms that improving employee competence and work quality is an important factor in strengthening satisfaction, trust, and the sustainability of business cooperation between the company and its partners. These findings provide practical implications for PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) to continuously improve employee competence and maintain work quality as a strategy for enhancing the quality of guarantee services.

Keywords: Employee Competence; Work Quality; Partner Satisfaction; Employee Performance; B2B Relationships.

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kompetensi dan kualitas kerja pegawai dalam menciptakan kepuasan mitra pada hubungan *business to business* (B2B). Dalam kerja sama antara PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) dan mitranya, kinerja pegawai memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keberlanjutan hubungan kerja sama. Namun, meningkatnya volume layanan penjaminan dan proses penyelesaian klaim menimbulkan tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan kualitas kerja pegawai terhadap kepuasan mitra PT Jamkrida Sumbar (Perseroda). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian adalah mitra PT Jamkrida Sumbar (Perseroda), dengan sampel sebanyak 30 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi dan kualitas kerja pegawai merupakan faktor penting dalam memperkuat kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan hubungan kerja sama bisnis antara perusahaan dan mitra. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai dan menjaga kualitas kerja sebagai strategi peningkatan mutu layanan penjaminan.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai; Kualitas Kerja; Kepuasan Mitra; Kinerja Pegawai; Hubungan B2B.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin dinamis mendorong organisasi untuk tidak hanya berfokus pada pencapaian target internal, tetapi juga membangun hubungan kemitraan yang berkelanjutan dengan pihak eksternal. Dalam konteks hubungan business to business (B2B), Sureshchandar (2023), kepuasan mitra menjadi salah satu indikator penting yang menunjukkan keberhasilan organisasi dalam menciptakan hubungan kerja sama yang profesional dan saling menguntungkan. Kepuasan mitra tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk atau layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi dan kualitas kerja pegawai yang berinteraksi secara langsung dengan mitra.

PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) merupakan perusahaan penjaminan milik daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung akses pembiayaan bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam menjalankan aktivitas usahanya, PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga keuangan, khususnya Bank Nagari sebagai mitra utama dalam penyaluran pembiayaan dan penjaminan kredit. Berdasarkan data internal perusahaan, sebagian besar pendapatan PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) berasal dari kerja sama dengan Bank Nagari. Tingginya intensitas kerja sama tersebut menuntut perusahaan untuk mampu menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan mitra secara konsisten.

Meningkatnya jumlah penjaminan kredit serta tingginya nilai klaim kredit produktif menunjukkan bahwa pegawai PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga efektivitas pelayanan. Dalam kondisi tersebut, kompetensi pegawai menjadi faktor penting karena berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam menjalankan tugas. Pegawai yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan mitra Isbat (2024).

Selain kompetensi, kualitas kerja juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan mitra. Kualitas kerja mencerminkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, teliti, produktif, dan bertanggung jawab . Dalam hubungan kemitraan bisnis, kualitas kerja pegawai akan membentuk persepsi mitra terhadap kualitas layanan organisasi secara keseluruhan. Semakin baik kualitas kerja yang ditunjukkan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mitra terhadap layanan yang diberikan (Lim et al., 2025).

Penelitian ini didasarkan pada Disconfirmation Theory yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan dan kinerja aktual yang diterima (Carraher-Wolverton & Hirschheim, 2023). Dalam konteks hubungan B2B, mitra akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat memengaruhi keberlanjutan hubungan kerja sama .

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Penelitian Dewi dan Suryani (2023) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penelitian Saputri dan Yulianty (2024) menjelaskan bahwa kualitas kerja yang baik mampu meningkatkan kepuasan dalam hubungan kemitraan bisnis.

Namun, penelitian yang mengkaji pengaruh kompetensi dan kualitas kerja pegawai terhadap kepuasan mitra pada lembaga penjaminan daerah masih relatif terbatas.

Berdasarkan fenomena dan research gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan kualitas kerja pegawai terhadap kepuasan mitra PT Jamkrida Sumbar (Perseroda).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan kualitas kerja pegawai terhadap kepuasan mitra PT Jamkrida Sumbar (Perseroda). Objek penelitian adalah hubungan kerja sama antara PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) dengan mitra kerja dalam layanan penjaminan kredit.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra kerja PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) yang terdiri dari Bank Nagari dan beberapa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan jumlah populasi sebanyak 166 orang pegawai. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pegawai yang terlibat langsung dalam proses kerja sama penjaminan dan telah bekerja minimal satu tahun. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang berasal dari 15 unit Bank Nagari di Kota Padang.

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan kerja sama, buku referensi, dan jurnal ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel kompetensi, kualitas kerja, dan kepuasan mitra. Variabel kompetensi diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Variabel kualitas kerja diukur melalui indikator ketepatan, ketelitian, produktivitas, dan tanggung jawab. Sementara itu, variabel kepuasan mitra diukur melalui indikator komunikasi dan responsivitas, kualitas layanan dan keandalan teknis, dukungan purna jual, serta kepercayaan dan komitmen relasional.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. .

HASIL

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pegawai Bank Nagari yang menjadi mitra PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) di Kota Padang dan terlibat langsung dalam proses pelayanan serta pengajuan penjaminan klaim.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	11	36,67%
Perempuan	19	63,33%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden didominasi oleh perempuan sebanyak 19 orang (63,33%), sedangkan laki-laki sebanyak 11 orang (36,67%)

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1–3 Tahun	6	20%
4–6 Tahun	10	33,33%
>6 Tahun	14	46,67%
Total	30	100%

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja lebih dari 6 tahun sebanyak 14 orang (46,67%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai pelayanan PT Jamkrida Sumbar (Perseroda).

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 3. Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel	TCR	Kriteria
Kompetensi (X1)	89,47%	Sangat Baik
Kualitas Kerja (X2)	83,27%	Sangat Baik
Kepuasan Mitra (Y)	84,33%	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel penelitian berada pada kategori sangat baik. Variabel kompetensi memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 89,47%, yang menunjukkan bahwa mitra menilai pegawai PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam menjalankan tugasnya.

Uji Instrumen Penelitian

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kompetensi, kualitas kerja, dan kepuasan mitra memiliki nilai corrected item-total correlation di atas nilai rtabel (0,361), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

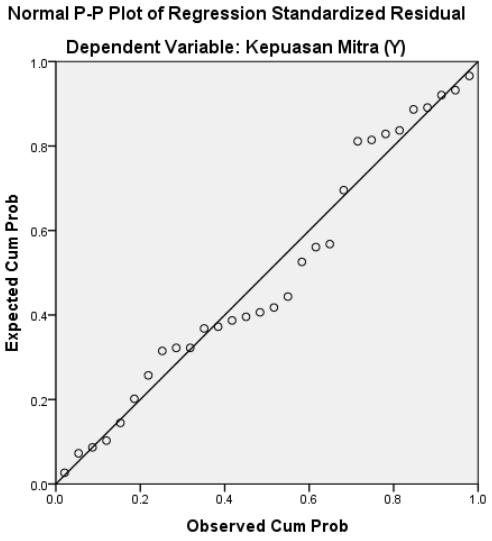
Selanjutnyam hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai cronbach's alpha di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,877	Reliabel
Kualitas Kerja (X2)	0,839	Reliabel
Kepuasan Mitra (Y)	0,921	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas



Gambar 1. Tampilan Grafik Uji Normalitas (P-P Pot)

Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa titik-titik data menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal. Sebaran tersebut memperlihatkan bahwa residual terdistribusi normal, sehingga dapat diartikan syarat normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43216475
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		.685
Asymp. Sig. (2-tailed)		.736

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 5 hasil Uji Normalitas menunjukkan nilai Asymp.Sig Sebesar 0,736 > 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

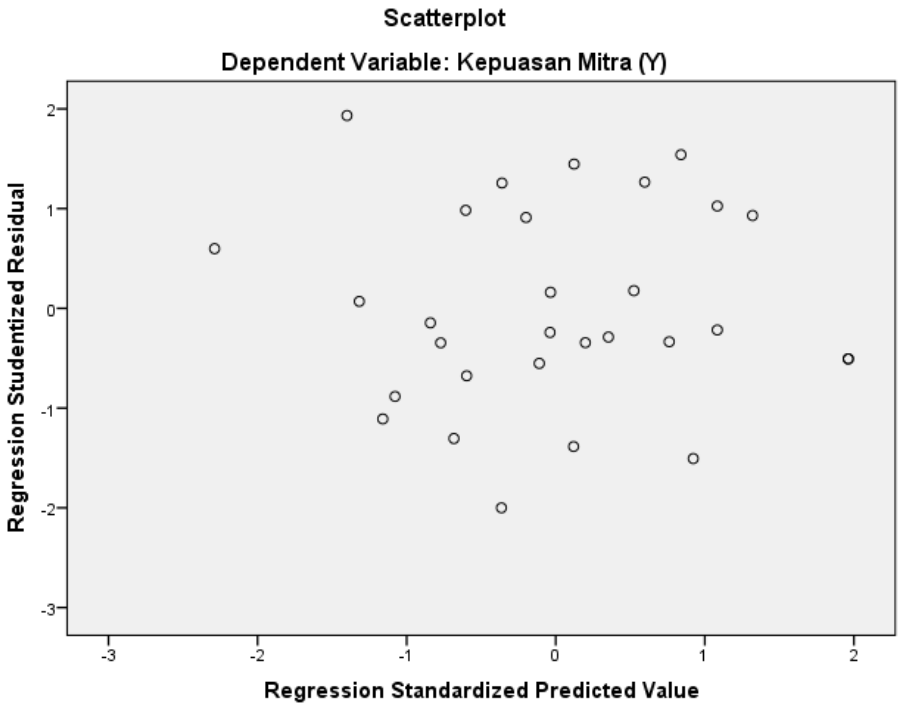
Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]			
Model		**Collinearity Statistics**	
		Tolerance	**VIF**
1	(Constant)		
	Kompetensi (X1)	.559	1.788
	Kualitas Kerja (X2)	.559	1.788
a. Dependent Variable: Kepuasan Mitra (Y)			

Berdasarkan tabel 6 hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,559 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,788 < 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Berdasarkan gambar 2 hasil uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.181	4.565		-.040	.969
	Kompetensi (X1)	.417	.145	.310	2.885	.008
	Kualitas Kerja (X2)	.851	.136	.672	6.243	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Mitra (Y)						

Berdasarkan tabel 7 diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = -0{,}181 + 0{,}417X_1 + 0{,}851X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mitra. Variabel kualitas kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kompetensi.

Uji Hipotesis

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Sig.	Keterangan
Kompetensi → Kepuasan Mitra	0,008	Diterima
Kualitas Kerja → Kepuasan Mitra	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 8 hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra dengan nilai signifikansi 0,008 < 0,05. Selanjutnya, kualitas kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Mitra

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra dengan nilai signifikansi 0,008 < 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, memahami kebutuhan mitra, dan menyelesaikan pekerjaan secara profesional mampu meningkatkan kepuasan mitra PT Jamkrida Sumbar (Perseroda).

Dalam konteks hubungan business to business (B2B), kompetensi menjadi faktor penting karena berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan mitra. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi (2023) serta Vinsensia Anggriani dan Khuzaini (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan mitra kerja.

Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Mitra

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan, ketelitian, dan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan mampu meningkatkan kepuasan mitra.

Kualitas kerja yang baik mencerminkan profesionalisme organisasi dalam memberikan pelayanan kepada mitra. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fadlan

dan Setyawan (2024) serta Saputri dan Yulianty (2024) yang menyatakan bahwa kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dalam hubungan kemitraan.

Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memperkuat konsep bahwa kompetensi dan kualitas kerja merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan mitra pada hubungan B2B. Secara praktis, PT Jamkrida Sumbar (Perseroda) perlu meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan dan menjaga kualitas kerja melalui evaluasi kinerja yang konsisten.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang relatif kecil dan hanya berfokus pada mitra tertentu, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan responden dan menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan mitra.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi dan kualitas kerja pegawai terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra PT Jamkrida Sumbar (Perseroda). Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara profesional, tepat, dan berkualitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mitra dalam hubungan business to business (B2B).

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pentingnya kompetensi dan kualitas kerja dalam membangun kepuasan mitra pada hubungan kemitraan profesional. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kompetensi dan kualitas kerja pegawai melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan penguatan standar pelayanan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah responden, menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan mitra, serta menggunakan pendekatan mixed methods agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Arribas-Aguila, D., Castaño, G., & Martínez-Arias, R. (2024). A systematic review of evidence-based general competency models: Development of a general competencies taxonomy. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 40*(2), 61–76. https://doi.org/10.5093/jwop2024a6

Carraher-Wolverton, C., & Hirschheim, R. (2023). Utilizing expectation disconfirmation theory to develop a higher-order model of outsourcing success factors. *Journal of Systems and Information Technology, 25*(1), 1–29. https://doi.org/10.1108/JSIT-05-2022-0133

Darni, S., & Febriansyah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Kerja dan Efektivitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja yang Dimoderasi oleh Motivasi Kerja pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Kota Lhokseumawe. *Jurnal EMT KITA, 8*(2), 548–557. https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.1558

Dewi, R. A. L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis, 6*, 1536–1546.

Fadlan, G. B., & Setyawan, A. (2024). Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja Karyawan Perbankan BUMN di Kota Batam. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen), 11*(1), 35–47. https://doi.org/10.36987/ecobi.v11i1.5292

Isbat, I., Tukiran, M., Yusnita, N., Sunaryo, W., Munawir, A., & Haris Maraden, A. (2024). Synergy of competence and leadership in improving employee commitment, motivation, and performance for organizational development: Systematic literature review. *Asian Journal of Social and Humanities, 2*(9), 2050–2067. https://doi.org/10.59888/ajosh.v2i9.346

Iswandi, F. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, dan Shariah Compliance terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta* [Skripsi, Universitas Islam Indonesia]. https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/30132

Kokthi, E., Thoma, L., Saary, R., & Kelemen-Erdos, A. (2022). Disconfirmation of taste as a measure of trust in brands: An experimental study on mineral water. *Foods, 11*(9). https://doi.org/10.3390/foods11091276

Lim, W. M., Saha, V., & Das, M. (2025). From service failure to brand loyalty: Evidence of service recovery paradox. *Journal of Brand Management, 32*(4), 257–281. https://doi.org/10.1057/s41262-025-00380-5

Mapharing, M., Mphoeng, M., & Dzimiri, M. (2019). Impact of financial risk management practices on financial performance: Evidence from commercial banks in Botswana. *Applied Finance and Accounting, 6*(1), 25. https://doi.org/10.11114/afa.v6i1.4650

Mittal, V., Han, K., Lee, J. Y., & Sridhar, S. (2021). Improving business-to-business customer satisfaction programs: Assessment of asymmetry, heterogeneity, and financial impact. *Journal of Marketing Research, 58*(4), 615–643. https://doi.org/10.1177/00222437211013781

Nona Ratu Syifa Putri, Chudri Ariq Zulqarnain, & Muhammad Farhan. (2023). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas SDM dan Organisasi. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 1*(2), 165–171. https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i2.211

Pitoi, C. D., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity, 2*(1), 1–5.

Putri, E. K. S., & Achmad, N. (2024). Empowering excellence: The impact of corporate governance and employee competence on performance. *Jurnal Orientasi Bisnis dan Entrepreneurship (JOBS), 5*(2), 108–121. https://doi.org/10.33476/jobs.v5i2.4701

Rumbekwan, L. H. F., Zakaria, Z., & Mulyanti, R. Y. (2024). The effect of competence and organizational culture on employee performance with career development as an intervening variable. *Jurnal Manajemen Bisnis, 11*(2), 1140–1155. https://doi.org/10.33096/jmb.v11i2.829

Sabil, S., Santoso, A., Dhamayanti, S. K., Ratnawati, R., & Ridwan, R. (2024). Human resource competence and work motivation on performance employee. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen, 12*(1), 210–218. https://doi.org/10.56457/jimk.v12i1.526

Sagala, R., & Silalahi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Usaha Mandiri Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 22*, 205–225. https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1741

Saputri, O., & Yulianty, F. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Mitra Lembaga Pengelola Dana Bergulir LPDB-KUMKM Satuan Tugas Jawa Barat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2*(1), 845–851.

Sari, K. N., & Rifa, M. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Kendari: Studi Kasus PT. Jamkrindo Cabang Kendari. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam, 7*(1), 41–54. https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/lab

Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*. https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x

Sitorus, D. R. H., Agustian, D., & Anggraini, T. (2024). Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen, 7*, 4–6.

Sureshchandar, G. S. (2023). Determinants of customer satisfaction in a B2B IT context: A structural equation modeling approach. *Quality Management Journal, 30*(2), 135–149. https://doi.org/10.1080/10686967.2023.2171324

Syifa Putri, N. R., Zulqarnain, C. A., & Farhan, M. (2023). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas SDM dan Organisasi. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 1*(2), 165–171. https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i2.211

Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi*, 1–16.

Vinsensia Anggriani, & Khuzaini. (2024). Pengaruh Kompetensi, Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Kepuasan Konsumen.

Wang, Y., Yu, B., & Chen, J. (2023). Factors affecting customer intention to return in online shopping: The roles of expectation disconfirmation and post-purchase dissonance. *Electronic Commerce Research*. https://doi.org/10.1007/s10660-023-09769-3

Wanma, J. R., Attamimi, Y., & Suardi, C. A. (2023). Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 7*(2), 12–19. https://doi.org/10.55264/jumabis.v7i2.141