

PENGARUH EMPATI KARYAWAN, PROFESIONALISME KERA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUSAHAAN *MONEY CHANGER* PT DOLARINDO INTRAVALAS PRIMATAMA

Nur Rahma Amelia, Mohammad Yamin

STIE Bhakti Pembangunan

Mohammadyamin.ymn@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of employee empathy, work professionalism, and service quality on customer satisfaction at the money changer company PT Dolarindo Intravalas Primatama, both partially and simultaneously. The data were analyzed using multiple linear regression analysis, including the coefficient of determination (Adjusted R Square), t-test, and F-test. The study involved a sample of 70 respondents.

The results of the multiple linear regression analysis produced the following equation: $Y = -6.358 + 0.197X_1 + 0.226X_2 + 0.698X_3$. The coefficient of determination test showed an Adjusted R Square value of 0.911, indicating that 91.1% of the variation in customer satisfaction (Y) can be explained by employee empathy (X_1), work professionalism (X_2), and service quality (X_3), while the remaining 8.9% is explained by other variables outside the scope of this study.

The t-test results indicate that employee empathy (X_1) has a significant effect on customer satisfaction (Y), with a t-value of 2.488, which is greater than the t-table value of 1.99656, and a significance value of $0.015 < 0.05$. Therefore, H_{01} is rejected and H_1 is accepted. Work professionalism (X_2) also has a significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 2.407, exceeding the t-table value of 1.99656, and a significance value of $0.019 < 0.05$. Thus, H_{02} is rejected and H_2 is accepted. Furthermore, service quality (X_3) has a significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 12.593, which is greater than the t-table value of 1.99656, and a significance value of $0.000 < 0.05$. Accordingly, H_{03} is rejected and H_3 is accepted.

The F-test results show that the calculated F-value is 235, which is higher than the F-table value of 2.74, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Therefore, H_{04} is rejected and H_4 is accepted, indicating that employee empathy, work professionalism, and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at PT Dolarindo Intravalas Primatama.

Keywords: employee empathy; work professionalism; service quality; customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh empati karyawan, profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan *money changer* PT Dolarindo Intravalas Primatama baik secara parsial maupun secara simultan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan analisis koefisien determinasi (*Adjusted R Square*), Uji t dan Uji f dengan menggunakan sampel sebanyak 70 responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = -6,358 + 0,197X_1 + 0,226X_2 + 0,698X_3$. Hasil uji koefisien determinasi

diperoleh nilai *Adjusted R Square* pada tabel sebesar 91,1%. Kepuasan nasabah (Y) dijelaskan oleh empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) sebesar 91,5% dengan sisanya 8,5% dijelaskan oleh variabel lain. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel empati karyawan (X_1) menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,488 > t_{tabel} 1,99656 dengan taraf signifikan $0,015 < 0,05$, maka H_{01} ditolak dan $H_{\alpha 1}$ diterima. Dengan demikian empati karyawan (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Variabel profesionalisme kerja (X_2) menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,407 > t_{tabel} 1,99656 dengan taraf signifikan $0,019 < 0,05$, maka H_{02} ditolak dan $H_{\alpha 2}$ diterima. Dengan demikian profesionalisme kerja (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Variabel kualitas pelayanan (X_3) menunjukkan t_{hitung} sebesar 12,593 > t_{tabel} 1,99656 dengan taraf signifikan $0,000 > 0,05$ maka H_{03} ditolak dan $H_{\alpha 3}$ diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Dolarindo Intravalas Primatama. Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 235, > F_{tabel} sebesar 2,74 dan *Sig* $0,000 < 0,05$. Maka H_{04} ditolak dan $H_{\alpha 4}$ diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh secara simultan antara empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) Pada PT Dolarindo Intravalas Primatama.

Kata kunci: Pengaruh empati karyawan, profesionalisme kerja, kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah.

INTRODUKSI

Latar Belakang

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting keberhasilan perusahaan jasa keuangan karena mencerminkan penilaian nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima. Menurut Putri et al. (2023), kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga peningkatan mutu layanan akan mendorong nasabah merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada perusahaan jasa, khususnya *money changer*, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem operasional, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan proses pelayanan. Empati karyawan, profesionalisme kerja, serta kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Justika & Rokhimah (2025), menyatakan bahwa empati merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mampu membentuk persepsi positif nasabah, sedangkan menurut Suyono et al. (2022) dan Harmen et al. (2024), juga menjelaskan bahwa profesionalisme kerja yang tinggi akan menghasilkan pelayanan yang lebih andal, efisien, responsif, dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada layanan jasa keuangan *money changer*, setiap transaksi menuntut ketepatan perhitungan nominal, keakuratan informasi kurs, keamanan transaksi, serta pelayanan yang cepat dan tepat. Kesalahan dalam pelayanan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah karena berkaitan langsung dengan transaksi keuangan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu menunjukkan sikap empati, profesionalisme, dan kualitas pelayanan yang baik agar mampu memenuhi harapan nasabah.

Fenomena di PT Dolarindo Intravalas Primatama menunjukkan bahwa selama periode Februari–Maret 2026 perusahaan melayani sebanyak 4.058 transaksi. Tingginya aktivitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal, yang ditandai dengan kurangnya responsivitas karyawan, waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan, serta kurangnya ketelitian kerja. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan yang diduga memengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan fenomena tersebut, masih diperlukan penelitian yang menguji secara simultan pengaruh empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan jasa keuangan *money changer*. Penelitian terdahulu umumnya menguji variabel-variabel tersebut secara terpisah, sehingga hubungan ketiganya dalam satu model penelitian masih memerlukan pembuktian empiris. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Dolarindo Intravalas Primatama. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta menjadi masukan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

TINJAUAN LITERATUR

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengembangan, dan pengendalian tenaga kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. manusia Collins et al. (2021), menjelaskan bahwa MSDM berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia yang sistematis. Sementara itu, Menurut Sumarni & Ayu (2022), menyatakan bahwa MSDM meliputi kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pemeliharaan, hingga pemisahan tenaga kerja. Sejalan dengan pendapat tersebut, Rifka Alkhilyatul Ma'rifat dan I Made Suraharta (2024), menegaskan bahwa MSDM merupakan rangkaian aktivitas organisasi untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif, sedangkan Yasmin (2019), memandang MSDM sebagai upaya strategis dalam mengelola sumber daya manusia secara profesional dan adil.

Menurut Collins et al. (2021), Penerapan MSDM bertujuan mendukung pencapaian tujuan organisasi, mempertahankan fungsi sumber daya manusia sesuai kebutuhan perusahaan, memenuhi tanggung jawab sosial organisasi, serta membantu karyawan mencapai tujuan personalnya. Menurut Yesi Okta Apriyanti et al. (2016), Pengelolaan MSDM yang baik juga memberikan manfaat berupa optimalisasi pemanfaatan tenaga kerja, peningkatan produktivitas, perencanaan kebutuhan karyawan, serta pengelolaan informasi ketenagakerjaan secara efektif. Menurut Ikhsan (2024), MSDM memiliki dimensi kualitas, kuantitas, motivasi, dan produktivitas, yang diukur melalui indikator seperti kemampuan dan kompetensi, integritas, etika kerja, jumlah dan rasio karyawan, insentif dan penghargaan, keamanan kerja, lingkungan kerja yang nyaman, efektivitas, serta efisiensi dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia

yang efektif menjadi fondasi penting bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai keunggulan kompetitif.

Empati Karyawan

Empati karyawan merupakan kemampuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan harapan nasabah serta mewujudkannya dalam pelayanan yang penuh perhatian, komunikatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan (Agustiani et al., 2022). Hidayat et al. (2024), menjelaskan bahwa empati tercermin melalui perhatian personal, kepedulian, pemahaman terhadap kondisi nasabah, serta komunikasi yang baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan itu, Yulia et al. (2024) dan Melinda (2025), menyatakan bahwa empati berperan penting dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas nasabah, khususnya pada sektor jasa keuangan yang menuntut rasa aman dan hubungan pelayanan yang humanis.

Menurut Putri Dhea Jasmine (2024), empati karyawan bertujuan memahami kebutuhan nasabah, memberikan pelayanan yang lebih personal, meningkatkan kepercayaan, membantu penyelesaian masalah, dan mendorong kepuasan nasabah. Penerapan empati juga memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas interaksi, kenyamanan, kepercayaan, penyelesaian keluhan yang lebih tepat, kepuasan, serta loyalitas nasabah (Saputra & Wala, 2025). Menurut Hidayat et al. (2024), dimensi empati meliputi perhatian individual, kepedulian terhadap kebutuhan nasabah, pemahaman terhadap kondisi nasabah, kemudahan berkomunikasi, dan orientasi pelayanan kepada nasabah. Sementara itu, Shafyra et al. (2024), mengemukakan bahwa indikator empati meliputi perhatian pribadi, pemahaman terhadap kebutuhan nasabah, kepedulian terhadap permasalahan, sikap ramah dan sabar, komunikasi yang baik, serta mengutamakan kepentingan nasabah dalam pelayanan.

Profesionalisme Kerja

Profesionalisme kerja merupakan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara kompeten, disiplin, bertanggung jawab, berintegritas, serta sesuai dengan etika dan standar organisasi (Yunita et al., 2025). Menurut Irma Andini et al. (2024), profesionalisme tidak hanya mencerminkan penguasaan keterampilan teknis, tetapi juga perilaku kerja yang konsisten, akuntabel, dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Dalam perusahaan jasa, profesionalisme berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang andal, responsif, efisien, dan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah (Harmen et al., 2024).

Profesionalisme kerja bertujuan meningkatkan kualitas pelaksanaan pekerjaan, membentuk tanggung jawab, kepatuhan terhadap standar organisasi, mengembangkan kompetensi, serta mendukung terciptanya pelayanan yang memuaskan (Publik et al., 2025). Menurut Irma Andini et al. (2024), penerapan profesionalisme juga memberikan manfaat berupa peningkatan kinerja, disiplin, kepercayaan nasabah, hubungan kerja yang lebih baik, dan pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan kajian Montano et al. (2024), profesionalisme meliputi kompetensi, etika kerja, dan kualitas interaksi pelayanan, sedangkan indikatornya terdiri atas kualifikasi, kinerja, kompetensi, dan disiplin dalam pelaksanaan tugas (Publik et al., 2025).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang andal, responsif, akurat, dan

sesuai dengan persepsi pelanggan (Tatyana et al., 2024). Menurut Balinado et al. (2021), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan baik apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui penyediaan layanan yang cepat, tepat, sopan, dan dapat dipercaya.

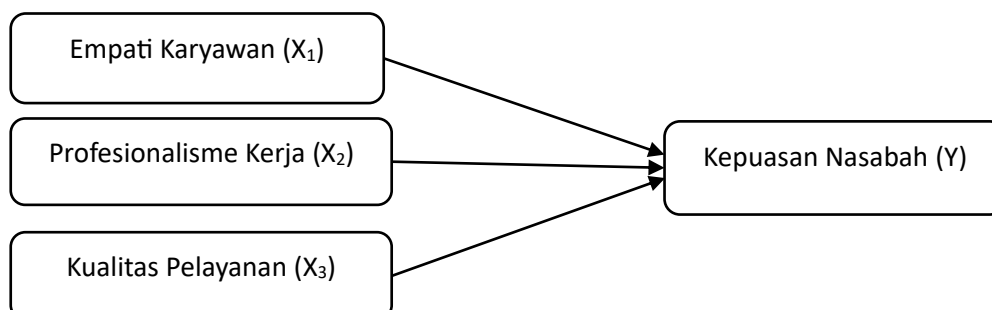
Menurut Rasyid & Pertiwi (2025), kualitas pelayanan bertujuan memberikan nilai terbaik, memenuhi harapan pelanggan, meningkatkan kepuasan, membangun persepsi positif, dan mendorong loyalitas pelanggan. Menurut Andriani & Darmo (2022), penerapannya memberikan manfaat berupa peningkatan kepuasan, loyalitas, keuntungan perusahaan, citra organisasi, serta keunggulan kompetitif. Menurut Marzuq et al. (2022), kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang juga digunakan sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan (Roren et al., 2025).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi menyeluruh atas pengalaman layanan yang diperoleh melalui perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan (Mulyati & Jaya, 2025). Menurut Setyaningsih & Saputra (2025), kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan, serta kualitas interaksi antara karyawan dan nasabah selama proses pelayanan. Menurut Ramli (2024), menambahkan bahwa kepuasan terbentuk ketika pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan nasabah sehingga mendorong terciptanya pengalaman layanan yang positif.

Kepuasan nasabah bertujuan membangun loyalitas, mendorong penggunaan ulang jasa, memperkuat citra perusahaan, menghasilkan komunikasi positif dari mulut ke mulut, mengurangi keluhan, serta mendukung keberlangsungan perusahaan (Ramli, 2024). Manfaat kepuasan nasabah meliputi meningkatnya loyalitas, penggunaan ulang layanan, reputasi perusahaan, dan daya saing organisasi (Ramli, 2024). Menurut Wibowo et al. (2024), dimensi kepuasan nasabah terdiri atas kesesuaian harapan (*expectation confirmation*), kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), dan perbandingan dengan layanan ideal (*comparison to ideal service*), yang juga digunakan sebagai indikator dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah (Mulyati & Jaya, 2025).

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Berdasarkan uraian teori dan hubungan antarvariabel di atas, hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Empati karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT Dolarindo Intravalas Primatama.

H₂: Profesionalisme karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT Dolarindo Intravalas Primatama.

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT Dolarindo Intravalas Primatama.

H₄: Empati karyawan, profesionalisme karyawan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT Dolarindo Intravalas Primatama.

METODOLOGI

Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah PT Dolarindo Intravalas Primatama.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, artikel, dan dokumen perusahaan yang relevan dengan penelitian.

Metode Pengumpulan dan Pemilihan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian kepustakaan, yaitu mengumpulkan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu dari buku, jurnal ilmiah, dan sumber lain yang relevan dengan variabel penelitian.
2. Kuesioner, yaitu pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah PT Dolarindo Intravalas Primatama menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap empati karyawan, profesionalisme kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah.

Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Dolarindo Intravalas Primatama yang melakukan transaksi, sebanyak 85 nasabah. Penentuan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan rumus *Slovin* pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 70 responden. Jumlah tersebut digunakan sebagai responden penelitian untuk menganalisis pengaruh empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel dan Pengukuran

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen (Sugiyono, 2015). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y), sedangkan variabel independennya meliputi empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3).

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Analisis deskriptif, yaitu digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan menggambarkan masing-masing variabel penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2015).
2. Analisis verifikatif, yaitu digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui analisis regresi linear serta analisis korelasi untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2015).

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti secara tepat (Sugiyono, 2015).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi dan keandalan instrumen penelitian dalam mengukur variabel secara berulang (Sugiyono, 2015). Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya, apabila data menyebar jauh dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Yamin et al., 2023).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mengetahui ada atau tidaknya korelasi antarvariabel independen. Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 (Yamin et al., 2023).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui analisis scatterplot antara nilai prediksi dan residual. Model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu (Yamin et al., 2023).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Analisis ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antar variabel penelitian secara kuantitatif (Yamin et al., 2023). Dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Dolarindo Intravalas Primatama. Model analisis yang digunakan dinyatakan dalam persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan tingkat keeratan hubungan antara variabel independen, yaitu empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), dengan variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah (Y). Interpretasi kekuatan hubungan mengacu pada kriteria koefisien korelasi yang berlaku.

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen, yaitu empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), dalam menjelaskan variasi variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah (Y). Semakin tinggi nilai *Adjusted R Square*, semakin besar kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghazali (2018) Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) secara parsial pada tingkat signifikansi 5%.

Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghazali (2018), uji F atau koefisien regresi secara simultan atau bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan Uji F, yaitu Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya, Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $sig > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

HASIL

Uji Instrumen Penelitian

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif yaitu analisis yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang diperoleh dari jawaban-jawaban responden. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik masing masing variabel.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empati Karyawan	70	40.00	50.00	46.2857	2.98374
Prefesionalisem Kerja	70	40.00	50.00	46.3000	2.93579
Kualitas Pelayanan	70	40.00	50.00	46.6571	2.96299
Kepuasan Nasabah	70	40.00	50.00	46.6000	3.07114

Valid N (listwise)	70				
--------------------	----	--	--	--	--

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 70 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Empati karyawan (X_1) memiliki nilai minimum 40, maksimum 50, rata-rata 46,28, dan standar deviasi 2,98.
2. Profesionalisme kerja (X_2) memiliki nilai minimum 40, maksimum 50, rata-rata 46,30, dan standar deviasi 2,93.
3. Kualitas pelayanan (X_3) memiliki nilai minimum 40, maksimum 50, rata-rata 46,65, dan standar deviasi 2,96.
4. Kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai minimum 40, maksimum 50, rata-rata 46,60, dan standar deviasi 3,07.

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

No	r_{hitung} Empat Variabel				r_{tabel} N=70	Keterangan
	Empati Karyawan (x_1)	Profesionalisme Kerja (x_2)	Kualitas Pelayanan (x_3)	Kepuasan Nasabah (Y)		
1.	0,454	0,477	0,706	0,667	0,231	Valid
2.	0,498	0,429	0,613	0,734	0,231	Valid
3.	0,556	0,639	0,687	0,794	0,231	Valid
4.	0,758	0,644	0,694	0,842	0,231	Valid
5.	0,646	0,709	0,734	0,82	0,231	Valid
6.	0,78	0,764	0,787	0,848	0,231	Valid
7.	0,703	0,671	0,744	0,768	0,231	Valid
8.	0,716	0,746	0,822	0,673	0,231	Valid
9.	0,814	0,722	0,773	0,787	0,231	Valid
10.	0,826	0,675	0,778	0,717	0,231	Valid

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,231$), nilai signifikansi kurang dari 0,05, serta koefisien korelasi bernilai positif. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	N of Items
Empati Karyawan (X_1)	0,865	10
Profesionalisme Kerja (X_2)	0,845	10
Kualitas Pelayanan (X_3)	0,905	10
Kupuasan Nasabah (Y)	0,921	10

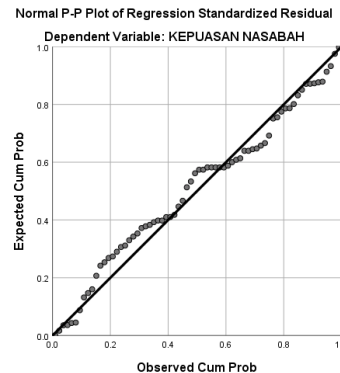
hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh indikator variabel setiap item pertanyaan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha Hitung* > *Cronbach's Alpha Standart* 0,6 maka

indikator atau pernyataan kuesioner adalah reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan hasil Uji Normalitas menunjukkan bahwa grafik memberikan pola titik – titik mendekati garis diagonal maka data berdistribusi normal. Sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dipakai dalam analisis selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

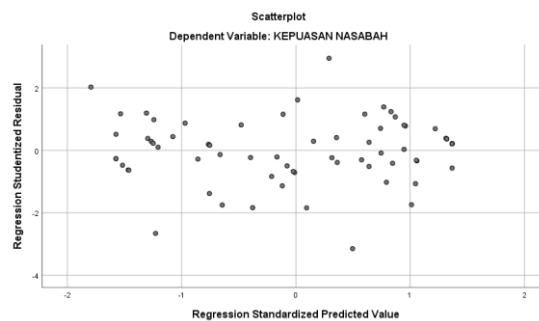
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Empati Karyawan	.319	3.131
	Profesionalisme Kerja	.267	3.747
	Kualitas pelayanan	.419	2.387
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.147	1.450		.791	.432
	Empati Karyawan	.065	.051	.270	1.263	.211
	Profesionalisme Kerja	-.032	.061	-.124	-.531	.597
	Kualitas pelayanan	-.037	.036	-.193	-1.031	.306
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas metode Glejser, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.358	2.236		-2.844	.006
	Empati Karyawan	.197	.079	.158	2.488	.015
	Profesionalisme Kerja	.226	.094	.168	2.407	.019
	Kualitas pelayanan	.698	.055	.700	12.593	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = -6,358 + 0,197X_1 + 0,226X_2 + 0,698X_3 + e$$

Berdasarkan hasil regresi, seluruh variabel independen memiliki koefisien positif, yang menunjukkan bahwa empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan karena memiliki nilai koefisien regresi terbesar (0,698).

Koefisien Korelasi

Hasil Koefisien Korelasi

		Empati Karyawan	Profesionalisme Kerja	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Empati Karyawan	Pearson Correlation	1	.817**	.690**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
Profesionalisme Kerja	Pearson Correlation	.817**	1	.750**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.690**	.750**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.778**	.822**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi diperoleh:

1. Empati karyawan (X_1) memiliki koefisien korelasi sebesar 0,778, yang menunjukkan hubungan positif dan kuat dengan kepuasan nasabah (Y).
2. Profesionalisme kerja (X_2) memiliki koefisien korelasi sebesar 0,822, yang menunjukkan hubungan positif dan sangat kuat dengan kepuasan nasabah (Y).
3. Kualitas pelayanan (X_3) memiliki koefisien korelasi sebesar 0,935, yang menunjukkan hubungan positif dan sangat kuat dengan kepuasan nasabah (Y).

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.915	.911	1.315
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Empati Karyawan, Profesionalisme Kerja				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,915 dan Adjusted R Square sebesar 0,911. Hal ini menunjukkan bahwa 91,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan, sedangkan 8,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Uji t (Uji Parsial)

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.358	2.236		-2.844	.006
	Empati Karyawan	.197	.079	.158	2.488	.015
	Profesionalisme Kerja	.226	.094	.168	2.407	.019
	Kualitas pelayanan	.698	.055	.700	12.593	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Berdasarkan hasil uji t diperoleh:

- 1) Hasil pengujian hipotesis empati karyawan (X_1) menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,488 lebih besar dari t_{tabel} 1,99656 dengan taraf signifikan 0,015 lebih kecil dari 0,05, maka H_{01} ditolak dan $H_{\alpha 1}$ diterima.
- 2) Hasil pengujian hipotesis profesionalisme kerja (X_2) menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,407 lebih besar dari t_{tabel} 1,99656 dengan taraf signifikan 0,019 lebih kecil dari 0,05, maka H_{02} ditolak dan $H_{\alpha 2}$ diterima.
- 3) Hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan (X_3) menunjukkan t_{hitung} sebesar 12,593 lebih besar dari t_{tabel} 1,99656 dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_{03} ditolak dan $H_{\alpha 3}$ diterima.

Uji F (Uji Simultan)

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1223.760	3	407.920	235.786	.000 ^b
	Residual	114.183	66	1.730		
	Total	1337.943	69			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Empati Karyawan, Profesionalisme Kerja						

Berdasarkan hasil Uji F dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel}$
Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 235,786 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,74.
- 2) $Sig < 0,05$
Signifikansi sebesar 0,000. Nilai sig tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini maka H_{04} ditolak dan $H_{\alpha 4}$ diterima.

Pengaruh Empati Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Dolarindo Intravalas Primatama. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,488 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,99656 serta nilai signifikansi sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima, yang berarti semakin tinggi empati yang ditunjukkan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,407 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,99656 dan nilai signifikansi sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugasnya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 12,593 yang jauh lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,99656 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

Besarnya nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Dolarindo Intravalas Primatama. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, akurat, responsif, sopan, mampu memberikan jaminan keamanan transaksi, serta didukung fasilitas yang memadai akan meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan.

Pengaruh Empati Karyawan, Profesionalisme Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Dolarindo Intravalas Primatama. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} yang lebih besar daripada F_{tabel} serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis keempat diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang empati karyawan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Dolarindo Intravalas Primatama, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel empati karyawan (X_1) menunjukkan t_{hitung} sebesar $2,488 > t_{tabel} 1,99656$ dengan taraf signifikan $0,015 < 0,05$, maka H_{01} ditolak dan $H_{\alpha 1}$ diterima. Dengan demikian empati karyawan (X_1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Dolarindo Intravalas Primatama.
- 2) Variabel profesionalisme kerja (X_2) menunjukkan t_{hitung} sebesar $2,407 > t_{tabel} 1,99656$ dengan taraf signifikan $0,019 < 0,05$, maka H_{02} ditolak dan $H_{\alpha 2}$ diterima. Dengan demikian profesionalisme kerja (X_2) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Dolarindo Intravalas Primatama.
- 3) Variabel kualitas pelayanan (X_3) menunjukkan t_{hitung} sebesar $12,593 > t_{tabel} 1,99656$ dengan taraf signifikan $0,000 > 0,05$ maka H_{03} ditolak dan $H_{\alpha 3}$ diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan (X_3) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Dolarindo Intravalas Primatama.
- 4) Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar $235, > F_{tabel}$ sebesar $2,74$ dan Sig $0,000 < 0,05$. Maka H_{04} ditolak dan $H_{\alpha 4}$ diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh secara simultan antara empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- 5) Nilai *Adjusted R Square* pada tabel sebesar $91,1\%$. Kepuasan nasabah (Y) dijelaskan oleh empati karyawan (X_1), profesionalisme kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) sebesar $91,5\%$ dengan sisanya $8,5\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, T., Gustina, G., & Yuanita, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Kota Solok. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(3), 259–269. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v1i3.1174>
- Andriani, M., & Darmo, I. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Soto Mie Bogor Bang Alex. 8(2), 1448–1460.
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021).
- Harmen, H., Indriani, R., Mahyundari, A., Wulandari, A., Togatorop, R. S., Nasution, A. N. I., Sinaga, M. H. P., & Putri, N. A. (2024). Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cv . Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 1506–1515.
- Hidayat, P., Dawolo, J., & Elhan, N. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan di Hypermart, Pejaten Village. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>, 4, 4882–4896. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Ikhsan, R. A. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Pt. Pelindo Multi Terminal Branch 3(1), 2795–2806.

[http://repository.umpar.ac.id/id/eprint/749/%0Ahttps://repository.umpar.ac.id/id/eprint/749/3/BAB I1-6 romi.pdf](http://repository.umpar.ac.id/id/eprint/749/%0Ahttps://repository.umpar.ac.id/id/eprint/749/3/BAB%20I1-6%20romi.pdf)

- Irma Andini, Barin Barlian, & Gian Riksa Wibawa. (2024). Pengaruh Integritas Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 395–407. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i4.1275>
- Justika, M. N., & Rokhimah. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sorong. *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi*, 5(2), 116–129. <https://doi.org/10.47945/at-thariqah.v5i2.2345>
- Marzuq, N. H., Andriani, H., Administrasi, D., Kesehatan, F., & Indonesia, U. (2022). *Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review*. 6, 13995–14008.
- Melinda, G. (2025). *Peran Customer Service Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Komunikasi Interpersonal Pada Nasabah Yang Mengalami Kesulitan Menggunakan Layanan Digital Bank Sumsel Babel*. 2(1), 63–72. <https://doi.org/10.62387/naafi.v1i6.337>
- Montano, M. R., Dasal, A. M., Artificio, J. . R. A., Opeña, A. R. C., & Mosca, M. G. (2024). Optimizing Administrative Professionalism: A Strategic Approach to Elevate Clientele Satisfaction in Service-Oriented Environments. *People and Behavior Analysis*, 2(2), 60–79. <https://doi.org/10.31098/pba.v2i2.2673>
- Muliyati, M., & Jaya, R. (2025). *Customer Satisfaction as a Mediator of Service Quality and Perceived Value in Building Customer Trust*. 13(3), 1881–1890. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i3.3333>
- Publik, A., Ilmu, F., Politik, I., & Muhammadiyah, U. (2025). *Regita & Izzatusholekha 2025*. (1).
- Putri, A. U., Maleha, N. Y., & Salim, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Muhammadiyah). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, 2(2), 127–132. <https://doi.org/10.36908/jimesha.v2i2.141>
- Putri Dhea Jasmine. (2024). Pengaruh Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 62–73. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v3i3.4133>
- Ramli, A. H. (2024). *The Influence Of Experience , Satisfaction And Service Quality On Word Of Mouth Intentions And Customer Loyalty*. 12(4), 1037–1052. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2605>
- Rasyid, A., & Pertiwi, U. (2025). *Peran Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sumber Jaya Motor*. 3(04), 420–434.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *No Title 済無No Title No Title No Title*. 2, 306–312.
- Roren, Y., Tambunan, K., Daulay, A. N., & Quality, S. (2025). *Dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada spbu tanjung morawa*. 14(03), 1469–1483.
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan

- terhadap Loyalitas Konsumen dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(2), 88–99. <https://doi.org/10.38035/jgsp.v2i2.202>
- Setyaningsih, E., & Saputra, H. E. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bengkulu Cabang Utama The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Bank Bengkulu Main Branch*. 2(1), 21–28.
- Shafyra, S., Aunalal, Z. I., & Nunumete, L. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 229–238.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Sugiyono - 2015.pdf. In *Alfabeta, Bandung* (p. 346).
- Sumarni, D., & Ayu, I. W. (2022). Dampak Kompensasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Riset Kajian Teknologi & Lingkungan*, 5(2), 106–116. <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/jrktl>
- Suyono, J., Sukaris, S., & Saputra, D. (2022). Anteseden Kepuasan Pelanggan: Kualitas Pelayanan, Profesionalisme Kerja, Promosi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(02), 87. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v2i02.3676>
- Tatyana, R., Irtawidjajanti, S., Jubaedah, L., Teknik, F., & Jakarta, U. N. (2024). *Pendahuluan Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat , pertumbuhan dalam sektor*. 02(03), 607–623.
- Wibowo, L. N., Rachbini, W., Studi, P., & Syariah, E. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Milenial Di Platform Tokopedia*.
- Yamin, M., Andriani, D., Andoyo, S. W., & Radempta, M. (2023). PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, FINANCIAL DISTRESS DAN RISIKO LITIGASI TERHADAP KONSERVATISME AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR SUB SEKTOR PLASTIK DAN KEMASAN PERIODE 2016-2020 Desika. *Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10(2504), 1–9. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KIA/article/view/17715>
- Yasmin, F. (2019). *Jurnal Manajemen Pendidikan*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 607–616.
- Yesi Okta Apriyanti, M.Pd, Rafik Darmansyah, M.Pd, Dr. Hayati, M. A., Lely Indah Kurnia, S.Pd., M. P., Rony Sandra Yofa Zebua, S.T., M.Pd., Dr. Akhmad Ramli, M.Pd, Mawaddah, M. P., & Anis Wati Mamlu'ah, M.Pd Al Barokah, M. P. (2016). Pengantar Ilmu Manajemen Pendidikan (Teori. In *Teori dan praktek mengelola Lembaga Pendidikan Era Industri 4.0 & Soceity 5.0*. www.sonpedia.com
- Yulia, N. A., Pasassung n, Ekadayanti, & Ahmad. (2024). Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH). *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4(1), 124–134. <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Yunita, N., Sari, Y., & Pratama Azka, B. (2025). Pengaruh Profesionalisme Dan Standrad Operating Procedure Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Usaha Sawit Mandiri (USM) Jorong Simpang Kecamatan Koto Balingka Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 01(04), 1–9.