

Strategi pelayanan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pengguna jasa transformasi kereta api

Whis Alriz Luth'v✉, Bintang Adrian Sena Wangi, Rossa Amalia, Erina Effi, Eliya Salsabila, Andi Amri

Universitas Muhammadiyah Prof Dr Hamka

Article info	Abstract
Received [27 Desember 2021] Revised [16 Januari 2022] Accepted [24 Januari 2022]	<p>The purpose of this study was to determine the service strategy of the company PT. Kereta Api Indonesia (Persero) in increasing users of fire rubber transportation services. Based on the results of the study showed PT. Kereta Api Indonesia (Persero) has carried out a good SWOT analysis consisting of market strengths, weaknesses of this company, opportunities from the existence of railway products, and finally the threats that occur. In addition, researchers have studied further regarding the willingness to work in the current government, both permanent and contract employees. During the company's existence there has been an expansion of service offerings compared to the previous year, it has become commonplace by reducing the number of objections from customers who use these services. The most important thing is that there is a considerable effort on the part of the management to solve problems in serving the railways.</p>
Corresponding author: Whis Alriz Luth'v whisalrizluth@gmail.com	Keywords: Strategy; transportation; services
	<h3 data-bbox="619 1200 743 1234">Abstrak</h3> <p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pengguna jasa transportasi kereta api. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah melakukan analisa SWOT yang baik terdiri dari kekuatan pasar, kelemahan dari perusahaan ini, peluang dari adanya produk perkeretaan, dan terakhir ancaman yang terjadi. Selain itu peneliti sudah menelaah lebih lanjut terkait kesediaan untuk bekerja di pemerintahan saat ini baik itu karyawan tetap maupun kontrak. Selama perusahaan berdiri sudah ada perluasan penawaran layanan dibandingkan tahun sebelumnya menjadi hal biasa dengan mengurangi jumlah keberatan dari pelanggan yang menggunakan layanan tersebut. Hal yang terpenting ada upaya yang cukup besar dari pihak manajemen untuk memecahkan masalah dalam melayani perkeretaapian.</p> <p data-bbox="619 1559 1031 1585">Kata kunci: Strategi; pelayanan; transportasi</p>

Pendahuluan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu moda transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan selain transportasi yang lainnya dalam sistem transportasi nasional, memiliki karakteristik volume angkutan yang besar dan keunggulan tersendiri, untuk itu perlu mengedepankan potensi dan memperkuat perannya sebagai titik fokus penghubung negara dan dunia, sebagai advokat, mesin dan mesin pembangunan demi peningkatan kebahagiaan rakyat. Oleh karena itu, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu unit non bisnis yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang memuaskan kepada para pengguna jasa. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan dari aparaturnya yang baik. Hak ini berlaku bagi setiap orang, baik anggota

suatu organisasi yang dilayani maupun orang luar yang dilayani. Oleh karena itu, hak atas layanan ini bersifat universal dan berlaku bagi siapa saja yang berkepentingan dengan hak ini (Ramadhi et al., 2021).

Namun pada kenyataannya para korban dilengkaapi melalui cara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah sekarang tidak lagi pernah mampu memenuhi masyarakat. Ini mungkin terlihat dari berbagai kereta api yang tidak sesuai dengan keinginan wisatawan, sehingga kita sering melihat kereta yang penuh sesak dengan banyak wisatawan, selain kereta yang sering tidak tepat waktu dan mulai. Kemudian selain itu, sudah banyak terjadi kecelakaan perkeretaapian di tanah air. Berbagai dari luka yang dilewatkan di tahun-tahun terbaru terus menjadi tinggi, dengan banyak korban (Sudarman, 2018).

Ada beberapa penyebab terjadinya kecelakaan Perkeretaapian, yaitu: 1) tidak ada urgensi terkait kelalaian manusia di lapangan, 2) non elektoral, unsur yang berkaitan dengan faktor primer. Minimnya infrastruktur mempengaruhi optimalisasi pengendalian keamanan di lapangan. Tidak ada brigade yang bisa menjelaskan ini. Selain itu, kondisi perkeretaapian juga dapat mempengaruhi terjadinya kecelakaan, 3) kesalahan manusia, baik yang dilakukan oleh mekanik maupun penjaga, sering menjadi penyebab terjadinya kecelakaan kereta api. Kurangnya disiplin pengguna jalan juga sering menjadi penyebab terjadinya kecelakaan kereta api, 4) Faktor pembuat kebijakan, dimana pemerintah tidak serius dalam menyelesaikan permasalahan perkeretaapian di negeri ini. Apalagi dengan adanya kecelakaan kereta api, pemerintah sepertinya tidak mau belajar tentang kecelakaan kereta api yang biasa terjadi. Hal lain yang juga sangat mempengaruhi kemungkinan terjadinya kecelakaan kereta api adalah daya dukungnya yang besar terkait dengan banyak faktor yang menyebabkan penumpang kereta api sering kehilangan minat.

Ada beberapa hal yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kondisi transportasi, antara lain kereta api, khususnya kesejahteraan, keamanan, kemoderatan, dan kenyamanan. Ini harus terlihat dari sebagai hal yang paling penting bagian dari keamanan. Ini tidak dapat diperdebatkan dengan alasan bahwa semua lebih suka tidak terkena musibah. Perspektif berikutnya adalah keamanan, studi yang berbeda tentang transportasi di metropolitan seperti di antara masyarakat perkotaan dan kota-kota menunjukkan bahwa para pelancong pada umumnya menempatkan sudut ini menjadi dua hal sentral ketika bepergian. Kenyataan ini dapat diprediksi dengan berbagai pengujian bahwa faktor kesehatan sangat mempengaruhi pilihan seseorang dalam menentukan jenis kendaraan yang dipilih. Perspektif ketiga adalah masalah kewajaran. Seseorang memilih metode transportasi tergantung pada rencana pengeluaran di kantong masing-masing. Otoritas publik tampaknya telah melakukan upaya terbaik untuk mengelola tugas dengan tujuan agar bagian dari kewajaran ini tidak menyusahkan banyak orang. Perspektif terakhir adalah keamanan. Dalam lingkungan di mana (persediaan) jauh lebih rendah daripada (permintaan), perspektif ini tentu saja dialami oleh pelancong kendaraan terbuka, yang kantong utamanya rata-rata.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai perusahaan yang menawarkan jenis bantuan untuk kepentingan umum, menyediakan administrasi transportasi untuk bekerja dengan pengembangan atau produk pengembangan massal individu, dan berubah menjadi perusahaan monopoli, kereta api diandalkan untuk menawarkan jenis bantuan yang ideal untuk daerah, misalnya administrasi penawaran tiket sesuai jadwal, penerbangan kereta api sesuai dengan jadwal, kesejahteraan dan keselamatan pemudik, dan lain-lain, serta untuk dapat bekerja yang bersifat administratif.

Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 2021. Peneliti juga melakukan kajian mendalam menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, seperti studi kepustakaan, website PT. Kereta Api Indonesia (Persero), melalui artikel-artikel hasil penelitian terdahulu yang sudah publish. Peneliti juga menggunakan analisis SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*) Bogdan dan Taylor merekomendasikan bahwa strategi kualitatif adalah metode yang menghasilkan statistik informasi deskriptif sebagai frase yang disusun dan dari orang-orang dan perilaku yang ditemukan (Arikunto, 2010). Selanjutnya menganalisis informasi yang didapat dari hasil wawancara, website PT. Kereta Api Indonesia (Persero), dan artikel-artikel hasil penelitian terdahulu yang sudah publish tersebut yang berfokus pada kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman yang ada pada pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan pelayan prima kepada konsumen, dengan cara membuat penjelasan berbentuk narasi.

Hasil dan diskusi

Agar strategi bisnis perusahaan dapat dirumuskan secara efektif, penting untuk memiliki data tentang kualitas, kelemahan, kerentanan, dan bahaya yang diidentifikasi dengan kondisi dan keadaan organisasi atau perkumpulan. Harus dilakukan cara supaya mengetahui kekuatan, kelemahan, keunggulan dan ancaman suatu usaha atau asosiasi adalah dengan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

Strategi Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. *Customer Centricity*
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus memahami siapa pelanggannya dan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan supaya para pelanggan atau pengguna jasa, bisa membutuhkan apa yang mereka butuhkan.
2. Peningkatan teknologi
Seperti saat ini yang kita ketahui bersama bahwasanya untuk bisa menggunakan jasa transportasi kereta api harus membeli tiket, dan saat ini pembelian tiket sudah bisa dipesan melalui *online*.
3. Manajemen pemangku kepentingan yang proaktif
Para pihak manajemen harus memperhatikan para pengguna jasa agar bisa merasakan keamanan dan kenyamanan.
4. SDMO- Angkutan penumpang
Kereta Api juga harus memerhatikan kondisi didalamnya apakah penumpangnya melebihi kapasitas atau tidak. Agar para pengguna jasa tidak berdesak-desak dan merasakan kenyamanan
5. Pengembangan, pembiayaan dan pelaksanaan proyek
Pengembangan proyek atau pembaruan jalan jika ada yang rusak itu harus diperhatikan dan diperbaiki, demi keselamatan dan keamanan bersama.

Evaluasi SWOT adalah prinsip langkah dalam membuat rencana sebuah metode. Evaluasi merupakan penilaian dari perusahaan dalam kekuatan dan kelemahan dari sebuah pernyataan, yang dijalankan dengan hati-hati, selain itu sebuah kemungkinan dan ancaman dari lingkungan (Hariani, 2015). Dapat menawarkan statistik di diagnosis dengan situasi dan kondisi dari perusahaan bisnis, agar perusahaan bisnis dapat memutuskan teknik dengan benar. Hal ini diungkapkan agar metode perusahaan menjadi efektif, sangat penting untuk memiliki fakta (Ramadhi et al., 2021).

Administrasi yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ke daerah semakin berkembang dengan terpenuhinya standar ISO 9001 dan standar ISO 9001 itu untuk memenuhi harapan pelanggan dan syarat peraturan yang terlihat dari menurunnya keberatan dari klien pengguna jasa. Perolehan deklarasi ISO 9001 pada tahun 2011 menunjukkan PT Kereta Api Indonesia memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam kualitas administrasi untuk mengerjakan sifat administrasi transportasi. Hal ini sebagaimana tercantum dalam *Condition 5 ISO 9001:2008* yang menyatakan tentang tanggungjawab administratif, bertanggungjawab khusus, kewajiban eksekutif mengenai penerapan kerangka administrasi mutu. Tanggung jawab administratif ini adalah jalan untuk mencapai ISO 9001:2008. Sebagaimana dikemukakan oleh Deming (Sudarman, 2018) peningkatan kualitas yang dilakukan oleh koperasi spesialis harus dilakukan secara terus menerus dan tanpa henti. Hal ini dikarenakan kebutuhan pembeli yang semakin hari semakin meningkat sehingga perlu adanya penyelenggara pelayanan untuk dapat menangani masalah pelayanan para pengguna jasa.

Dalam menanggapi permasalahan pelayanan kereta api seperti banyaknya kecelakaan, kelalaian SDM, kurang adanya kedisiplinan pegawai, percaloan, dan terlambat datangnya kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menemukan cara substansial untuk membatasi keadaan saat ini sebagai bentuk pelayanan bagi masyarakat. Sarana tersebut antara lain: 1) menciptakan sumber daya manusia seperti mengarahkan, mempersiapkan, 2) mengadakan rapat untuk memutuskan kewenangan yang sesuai diikuti oleh SPKA (Asosiasi Pekerja Kereta Api), 3) tentang pendelegasian termasuk polisi, penyidik, dan pengadilan, 4) atas keterlambatan kedatangan kereta api dengan rangka traveller boarding dan terbatasnya biaya untuk Polri ke atas. Namun masalah simpang di perlintasan kereta api tak terkelola yang berpotensi menimbulkan kecelakaan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) belum memiliki strategi untuk memberikan kompensasi simpang tersebut, dengan alasan kapasitas kereta api untuk mendapatkan kereta api, bukan pelanggan jalan. Namun, pemerintah berupaya mengantisipasi terjadinya kecelakaan kereta api dengan memasang spanduk dan rambu.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan manfaat transportasi, kapasitas SDM dapat memberikan dukungan yang luar biasa, dengan asumsi bahwa pekerjaan tidak sesuai dengan pengaturan, administrasi dapat menjatuhkan sanksi seperti pemotongan gaji dan keluar mengejutkan dari tenaga kerja. Soal pelaksanaan yang representatif, dilihat dari wilayah administrasi dan pendapatan yang menonjol pada semester I 2012 yang merugi 20 miliar dari target 90 miliar, siap 70 miliar. Hal ini tidak sama dengan gagasan eksekusi otoritatif menurut Warsito Utomo dalam Utami (2013) bahwa derajat eksekusi secara hierarkis menggambarkan sejauh mana suatu asosiasi swasta atau bisnis, maka pada saat itulah kepastian penanda berkumpul. umumnya lebih sederhana daripada asosiasi publik, karena asosiasi bisnis biasanya memiliki tujuan mendasar untuk mencapai keuntungan. yang tinggi. sebanyak yang bisa diharapkan. Dengan demikian, aspek yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan usaha adalah seberapa besar keuntungan yang diperoleh.

Kesederhanaan dalam harga adalah juga merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan dalam topik penting yang mengacu pada administrasi transportasi. Kewajaran pungutan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Mengenai pajak pajak pedoman ekonomi, tidak ada alternatif dan itu mil herbal untuk berpikir bahwa hal tersebut sesuai dengan dan peraturan hukum tidak resmi, sehingga PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak dapat mengganti pungutan tersebut. Harga tag ongkos dengan administrasi yang baik disesuaikan dengan dasar norma-norma bantuan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan pada dasarnya sesuai dengan bentuk yang elegan.

Dalam meningkatkan transportasi mutu kereta api yang bersifat administratif, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus maju dengan memberikan kebijakan yang berbeda. Kebijakan tersebut antara lain tiket *end-of-stage*, pemberian nama tiket, penggunaan satu tiket perjalanan (*traveler loading up*), waktu pemesanan yang lebih mudah disesuaikan dan berbagai kemudahan dalam memperoleh tiket, misalnya menanyakan melalui contact place 121, Indomaret, Alfamart dan stasiun kereta api. yang telah memperkenalkan kantor online. Hal ini sesuai dengan penilaian Lopatta et al (2020) bahwa bantuan harus memaksimalkan loyalitas konsumen dengan memperhatikan dan memahami aspek atau karakteristik kualitas administrasi, seperti kemudahan memperoleh administrasi, kepraktisan administrasi, kulminasi, akurasi. administrasi, dan kenyamanan dalam memperoleh keamanan.

Oleh karena itu, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menemukan cara yang substansial untuk menangani masalah-masalah vital yang terkait dengan administrasi, misalnya jumlah kecelakaan kereta api, kecerobohan SDM, tidak adanya disiplin perwakilan, agen, keterlambatan penampilan kereta api, persimpangan kereta api, kewajaran jalur dan tiket reservasi. Hal ini ditegaskan dengan mendapatkan sertifikat ISO 9001 sebagai jenis nilai tanggung jawab dewan untuk bekerja pada sifat administrasi transportasi.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pendekatan dalam meningkatkan transportasi adalah: a. untuk jarak jauh atau menengah persiapan, yang membantu penggunaan pemuatan kapal kerangka, b. manajemen dari KA 21 memberikan harga bagi para pemimpin, perusahaan dan jarak jauh atau ekonomi jarak menengah dapat dilayani H-90 atau 90 hari sebelum lepas landas, c. administrasi pembelian tiket sebagai tim dengan Alfamart, Indomart, pass pay, call focus 121, d. lompatan maju dalam sifat administrasi kereta api dengan membuat lompatan ke depan untuk kereta api ekonomi menjadi sistem udara paksa ekonomi dengan retribusi sesuai batas pasar dan tiket dapat dibeli melalui rel box, e. adanya kartu rel yang dapat diisi ulang dengan nilai paling ekstrim Rp. 1 juta, menjadi lebih mudah membeli tiketnya. Kemudian, pada saat itu, kecukupan teknis upaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi harus dilihat dari perubahan positif dan perluasan pemudik kelas ekonomi akibat kerangka *traveller boarding*.

Strategi menjadi sangat penting untuk memenuhi dari keinginan, karena fakta yang memberikan pemandangan dari jalan itu seharusnya akan selesai agar yang disukai keinginan direalisasikan. Metode memiliki tiga penting peran dalam menyenangkan kontrol tujuan, khusus 1) metode sebagai pedoman dalam menentukan pilihan, 2) metode sebagai cara berkomunikasi, 3) metode sebagai sasaran (Al-Jarf, 2021). PT Kereta Api Indonesia harus fokus pada tujuan dan sasaran masa depan, selain itu asosiasi harus berkolaborasi dengan iklim di mana sistem akan dilakukan, sehingga teknik tidak berjuang secara lugas dan sesuai dengan kondisi alam dan melihat kemampuan luar dalam termasuk kualitasnya. Serta kekurangan asosiasi. Dengan cara ini, sistem merupakan argumentasi dari misi untuk menghubungkan asosiasi dengan keadaannya saat ini. Teknik sebenarnya biasanya dikembangkan untuk menyelesaikan metodologi masalah, menggambarkan reaksi asosiasi terhadap keputusan pengaturan kunci. Strategi kedua secara keseluruhan akan menjadi pendek, ketika asosiasi tidak memiliki konsistensi antara apa yang dikatakan, apa yang dilakukan dan apa yang sudah selesai. Oleh karena itu, pendekatan yang telah dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) dalam meningkatkan layanan transportasi yang sangat baik, sehingga dapat menyelesaikan masalah dan meningkatkan jumlah konsumen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas transportasi telah mampu dilakukan dengan baik dan mendapatkan ISO 9001 pada tahun 2011, yaitu: (1) Pemeriksaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan kualitas teknik administrasi transportasi, khususnya: (a) kualitas: sebagian besar industri secara keseluruhan, SPM (Pedoman Bantuan Minimum) dengan SOP (Standar Kerja), pengesahan ISO 9001, (b) kekurangan: adanya regulasi, khususnya PSO (Public Help). Obligasi), jumlah armada lama, jumlah pembelian normal armada kedua bukan baru, (c) pembukaan: strategi kereta kargo, dan pembatasan berat (berat susun/batas angkut), (d) Bahaya: adanya tol jalan dan penyebaran simpang miring di beberapa daerah. titik fokus perlintasan kereta api. (2) Teknik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini untuk lebih mengembangkan kualitas bantuan adalah dengan memberikan arahan kepada pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (3) Administrasi yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ke daerah dibandingkan tahun sebelumnya telah berkembang dengan terpenuhinya standar ISO 9001 yang menjadi tolak ukur, khususnya berkurangnya keluhan dari klien administrasi. (4) Cara-cara yang dilakukan pihak manajemen dalam menyelesaikan permasalahan administrasi perkeretaapian adalah: a) peningkatan SDM, b) audiensi langsung untuk memutuskan persetujuan yang sesuai diikuti oleh SPKA (Asosiasi Pekerja Perkeretaapian), c) terhadap dealer termasuk polisi, inspektur, dan pengadilan, d) untuk keterlambatan penampilan kereta api dengan kerangka dan batas penumpang untuk TNI, POLRI dan yang lebih tua, e) menetapkan standar dan rambu untuk mengantisipasi kecelakaan kereta api.

Keterbatasan penelitian dan implikasi

Penelitian ini hanya menggunakan studi literatur, sehingga sumber yang diperoleh dalam penelitian ini hanya terbatas pada data sekunder. Harapannya peneliti lain lebih mengembangkannya dengan turun langsung ke lapangan dan melakukan wawancara mendalam kepada pihak-pihak terkait. Berdasarkan hasil penelitian di atas juga terlihat bahwa pendekatan yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan jasa layanan transportasi telah dilakukan dengan baik. Ini menunjukkan bahwa peralatan yang tersedia untuk melakukan jasa layanan transportasi dapat membantu mencapai tujuan. Ketersediaan peralatan yang ideal sangat tergantung pada karakter masyarakat dan sesuai dengan keinginan dari suatu daerah.

Untuk selanjutnya, penelitian ini menyarankan: (1) Strategi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus tetap mempertahankan untuk mendapatkan perhatian pertama dari masyarakat dengan langkah-langkah pencapaian, seperti: a) manajemen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan evaluasi SWOT terhadap apa yang sudah dilakukan. Selain itu, memberikan perhatian yang sungguh-sungguh pada pihak tertentu untuk mengambil manfaat dari kekuatan dan kemungkinan mengatasi kelemahan dan ancaman. b) pihak manajemen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara sistematis berkomunikasi dengan masyarakat sekitar. c) manajemen memberikan rekomendasi untuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada personil yang menyediakan keunggulan. d) manajemen dapat lebih terbuka dan informatif terhadap petunjuk dan pengaduan dari masyarakat. (2) Untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan metode yang lebih komprehensif pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk jasa layanan transportasi.

Daftar Pustaka

- Al-Jarf, R. (2021). Mobile Audiobooks, Listening Comprehension and Efl College Students. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 9(4), 410–423. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i4.2021.3868>
- Hariani, D. (2015). Formulasi Strategi Public Relation Dan Kehumasan Dalam Meningkatkan Citra TVRI Sebagai Televisi Pendidikan Indonesia. *Journal of Applied Business and Economic*, 02(1), 33–48.
- Lopatta, K., Alexander, K., Gastone, L., & Tammen, T. (2020). Communicating through the coronavirus crisis. *Harvard Business Review*, 1–6.
- Ramadhi, Amri, A., & Ramdani, Z. (2021). Studi terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja

- seorang karyawan. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(2), 129–143.
- Sudarman, E. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang. *Study & Management Research*, 15(1), 71–84.
- Utami, S. B. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada pt. taspen (persero) cabang Yogyakarta. In *Tugas Akhir*. Universitas Negeri Yogyakarta.