

OPTIMALISASI PENYIMPANAN DOKUMEN NASABAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BANK KERTA RAHARJA CABANG BANJARAN

**Tini Martini¹, Aura Melira Yusti Patricia²,
Tengku Ine Hendriana³**

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA

³ Jl. Soekarno Hatta No. 456 Bandung

¹ niemartini@lpkia.ac.id ² auramelira28@gmail.com ³
tengkuine@lpkia.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penyimpanan arsip nasabah dan kualitas pelayanan, serta menganalisis pengaruh penyimpanan arsip terhadap kualitas pelayanan di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan regresi linier sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden, yang dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penyimpanan arsip di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran masih dilakukan secara manual dan belum optimal. Hal ini mengakibatkan keterlambatan pencarian dokumen serta penataan arsip yang kurang rapi, meskipun kualitas pelayanan secara umum tetap berada pada kategori baik. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara penyimpanan arsip dan kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,998, tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,645. Artinya, 64,5% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh penyimpanan arsip, sedangkan 35,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian seperti manajemen digital. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar bank meningkatkan sistem pengelolaan arsip manual dengan penataan yang lebih terstruktur dan evaluasi berkala, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien, serta dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci : Optimalisasi, Penyimpanan Dokumen, Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Setiap transaksi nasabah menghasilkan dokumen yang penting seperti formulir pembukaan rekening, identitas nasabah, perjanjian kredit. Seiring meningkatnya jumlah nasabah dan volume transaksi, kebutuhan akan sistem penyimpanan dokumen yang efektif menjadi semakin penting.

Observasi menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan dokumen yang berdampak pada kecepatan pelayanan, khususnya saat proses pencarian arsip. Hal ini berkaitan dengan *responsiveness* dalam teori Kualitas Pelayanan Kotler&Keller (2016), yaitu ketanggapan petugas dalam memberikan layanan.

Data ulasan nasabah menunjukkan Tingkat kepuasan yang cukup baik, meskipun masih terdapat masukan terkait kecepatan akses dokumen.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pembahasan di atas yang menjadi rumusan masalah dari penelitian:

1. Bagaimana Gambaran penyimpanan dokumen nasabah dan kualitas pelayanan Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran?
2. Bagaimana pengaruh penyimpanan dokumen nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Gambaran penyimpanan dokumen nasabah dan kualitas pelayanan Bank Kerta Raharja cabang Banjaran.
2. Untuk menganalisis pengaruh penyimpanan dokumen nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran.

1.4 Metode Pengumpulan

1. Observasi Lapangan
Dilakukan pengamatan langsung pada aktivitas operasional di Bank Kerta Raharja Cabang

Banjaran untuk memperoleh Gambaran mengenai system kerja.

2. Angket

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden yang terdiri dari nasabah, menggunakan pernyataan tertutup dengan skala Likert. Instrumen ini digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap efektivitas proses kerja dan kualitas pelayanan.

3. Studi Dokumentasi

Pengumpulan dilakukan untuk membantu Gambaran mengenai system yang berjalan.

4. Studi Pustaka

Menggunakan referensi dari berbagai literatur seperti jurnal dan buku.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kearsipan

Menurut Sedarmayanti menyatakan arsip adalah kumpulan dokumen tertulis atau naskah yang disimpan dalam suatu tempat yang dikelola oleh lembaga atau organisasi. Penulis menyimpulkan bahwa dokumen arsip seperti dalam suatu organisasi ini disimpan dan dikumpulkan dalam tempat khusus seperti dikelola oleh suatu lembaga agar dokumen tersebut terjaga dengan aman. (Susanti and Puspasari 2020: 242).

Sistem penyimpanan arsip yang telah dikemukakan oleh Muhidin dalam (Noer Putri Hidayat 2022) terdiri dari 4 prinsip meliputi:

1. Kecepatan penemuan kembali (*accessability*)

Prinsip ini menegaskan pentingnya sistem penyimpanan yang memungkinkan arsip ditemukan dengan cepat dan mudah saat diperlukan, sehingga mendukung kelancaran kegiatan organisasi.

2. Ketepatan (*accuracy*)

sistem penyimpanan harus memiliki ketepatan, yaitu arsip ditempatkan dilokasi yang benar sesuai klasifikasi, agar memudahkan penemuan kembali.

3. Keamanan (*Safety*)

Arsip perlu dilindungi kerusakan, kehilangan secara fisik maupun digital. Sistem penyimpanan harus menyediakan langkah perlindungan yang cukup untuk menjamin keutuhan arsip

4. Efisiensi (*Efficiency*)

Prinsip ini berkaitan dengan pengelolaan arsip yang dilakukan secara efektif dan efisien, tidak menyita waktu maupun ruangan, serta mudah diterapkan dalam kegiatan sehari-hari.

2.1.1 Fungsi Kearsipan

Dalam jurnal Risparyanto mengatakan bahwa pengelolaan arsip yang baik di institusi seperti perpustakaan meliputi proses penyimpanan, pengklasifikasian, dan memelihara dokumen secara sistematis agar informasi mudah diakses saat dibutuhkan. Dengan penyimpanan yang rapih dan terstruktur, pelayanan terhadap penggunaan atau

pemangku kepentingan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. (Risparyanto 2021: 161).

2.1.2 Asas Pengarsipan

Menurut Sugiarto mengatakan bahwa kearsipan memiliki 3 asas yakni: (Ramadhani, 2024)

1. Asas Sentralisasi

Sistem ini dilakukan dalam suatu organisasi, seperti arsip penyimpanan yang termasuk kedalam satu unit kerja.

2. Asas Desentralisasi

Penataan arsip ini dilakukan di setiap unit kerja. Ketika suatu organisasi menerapkan desentralisasi, setiap unit kerja mengelola arsip nya masing-masing.

3. Asas Campuran

Banyak organisasi menggunakan kombinasi kedua sistem tersebut untuk mengatasi kekurangan sistem arsip, yaitu sistem sentralisasi dan desentralisasi. Arsip yang masih memiliki tingkat efektivitas tinggi dan sering digunakan, atau dikenal sebagai arsip aktif, di kelola secara masing-masing unit kerja. Sebaliknya arsip yang tidak aktif dialihkan ke unit yang diteliti untuk dikelola dengan cara lebih terpusat.

2.1.3 Prosedur Kearsipan

Menurut Hilwah Hafidzah Muthmainnah dan Samson CMS menyata bahwa metode penyimpanan arsip dapat dibedakan berdasarkan kategori dan teknik yang diterapkan meliputi: (Jurnal et al. 2025)

1. Penyimpanan berdasarkan abjad (*alphabetical system*),

2. Penyimpanan berdasarkan urutan waktu atau tanggal (*chronological system*),

3. Penyimpanan berdasarkan letak geografis (*geographical system*),

4. Penyimpanan berdasarkan kategori atau topik (*subject system*),

5. Penyimpanan berdasarkan penomoran atau angka (*numerical system*).

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler&Keller mengatakan bahwa menggunakan 5 dimensi meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. (Sumarsid. 2022)

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

2. Keandalan (*Reliability*)

Konsep ini menggambarkan kemampuan suatu organisasi untuk menyediakan layanan seperti yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas dan keinginan staf untuk membantu pelanggan.

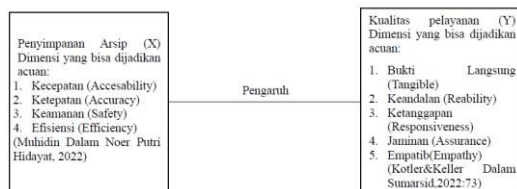
4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merujuk pada kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang meliputi pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya staff.

5. Empati (*Empathy*)

Empati dapat dipahami sebagai kapasitas organisasi atau staff untuk memberikan layanan yang bersifat personal, memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar II.1 Kerangka Pemikiran

H₀ (Hipotesis Nol):

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penyimpanan arsip terhadap kualitas pelayanan di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran.

H₁ (Hipotesis Alternatif):

Terdapat pengaruh yang signifikan antara penyimpanan arsip terhadap kualitas pelayanan di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran.

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum kuesioner didistribusikan secara luas kepada responden, peneliti melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, untuk memastikan instrumen mampu mengukur variabel penelitian. Uji Validitas mengacu pada akurasi, sedangkan Uji Reliabilitas mengacu pada konsistensi atau stabilitas

3.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrument penelitian yang benar-benar dapat menyesuaikan variable yang digunakan. Hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel secara akurat. Suatu item dinyatakan valid apabila terdapat kondisi sebenarnya dari objek yang di teliti sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid.

Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Konsistensi alat ukur diukur menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Alat ukur yang dianggap memiliki reabilitas yang baik jika nilai α lebih dari 0,6. Menandakan bahwa alat ukur tersebut diatas stabil dan dapat digunakan untuk menghitung variabel.

4 PEMBAHASAN

4.1 Statistik Deskriptif

Tabel IV.1
Rata-Rata Skor Variabel

Variabel	N	Indikator	Rata-Rata	Kategori
X	60	X1.1	3,04	Baik
		X1.2	3,66	Baik
		X1.3	3,65	Baik
		X1.4	3,76	Baik
		X1.5	3,06	Baik
		X1.6	3,93	Baik
		X1.7	3,55	Baik
		X1.8	3,46	Baik
		X1.9	3,63	Baik
		X1.10	3,63	Baik
TOTAL X			3,56	Baik
Y	60	Y1.1	3,71	Baik
		Y1.2	3,86	Baik
		Y1.3	3,68	Baik
		Y1.4	3,73	Baik
		Y1.5	3,76	Baik
		Y1.6	3,75	Baik
		Y1.7	3,81	Baik
		Y1.8	3,56	Baik
		Y1.9	3,86	Baik
		Y1.10	3,75	Baik-
TOTAL Y			3,75	

Berdasarkan Tabel IV.1 hasil analisis data deskriptif, dapat diketahui bahwa aspek penyimpanan dokumen pada Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran secara umum telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa indikator yang masih menunjukkan skor relatif lebih rendah, seperti pada variabel X1.1 dengan rata-rata skor 3,04 (persepsi responden mengenai kerapihan penyimpanan dokumen). Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal pengelolaan arsip. Salah satu alternatif yang dapat diterapkan adalah metode *vertical filling*, yaitu penyimpanan dokumen dalam posisi berdiri pada lemari arsip yang dilengkapi kode serta label yang jelas. Metode ini dinilai lebih efektif dibandingkan *horizontal filling*, karena memudahkan pencarian, menjaga kerapihan, serta mengurangi potensi kerusakan.

Pada variabel Y mengenai kualitas pelayanan, hasil analisis juga menunjukkan penilaian yang baik secara umum. Meskipun demikian, indikator dengan skor terendah terdapat pada aspek *responsiveness*, khususnya pada Y1.8 (ketanggapan petugas terhadap kebutuhan dan permintaan nasabah). Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan nasabah masih dapat ditingkatkan. Salah satu upaya yang dapat mendukung perbaikan adalah penataan arsip yang lebih teratur, sehingga akses informasi menjadi lebih cepat dan

pelayanan dapat diberikan secara lebih responsif. Upaya ini dapat diperkuat dengan pemeliharaan arsip secara berkala untuk memastikan keberlangsungan data tetap terjaga.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi penyimpanan dokumen memiliki kontribusi positif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Penentuan kategori dalam penelitian ini didasarkan pada skala Likert 1–5, dengan pembagian rentang skor ke dalam lima interval penilaian:

Tabel IV.2
 Kriteria Rata-rata Responden pada Skala Likert

Rata-Rata Skor	Penafsiran
1,0 – 1,7	Sangat Tidak Baik
1,8 – 2,5	Kurang Baik
2,6 – 3,3	Cukup Baik
3,4 – 4,1	Baik
4,2 – 5,0	Sangat Baik

Sumber: (Qomusuddin & Bunyamin, 2020).

4.2 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

H₀ : Tidak terdapat pengaruh antara optimalisasi penyimpanan dokumen terhadap kualitas pelayanan di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran.

H₁ : Terdapat pengaruh antara optimalisasi penyimpanan dokumen nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran.
 Kriteria pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak.

Berdasarkan hasil output SPSS diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel X (optimalisasi penyimpanan dokumen nasabah) adalah nilai sig. 0,000. Nilai signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. H₁ diterima, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikasi antara optimalisasi penyimpanan dokumen nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Gambaran Penyimpanan Dokumen Nasabah dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi, diketahui bahwa sistem penyimpanan dokumen nasabah memiliki kontribusi terhadap kualitas pelayanan di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran. Nilai konstanta sebesar 8,338 menunjukkan bahwa pelayanan kepada nasabah berada pada kategori baik, meskipun optimalisasi penyimpanan dokumen belum sepenuhnya maksimal. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,998 menegaskan bahwa pengelolaan dokumen yang lebih terstruktur dan efisien dapat memberikan peningkatan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengelolaan dokumen yang rapi, terorganisasi, dan mudah diakses memungkinkan pelayanan dilakukan lebih cepat, akurat, dan efisien,

sehingga mampu memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi nasabah.

4.3.2 Pengaruh Penyimpanan Dokumen Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Artinya, semakin optimal penyimpanan dokumen nasabah, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai standardized coefficient beta sebesar 0,803 memperkuat bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem penyimpanan dokumen dengan kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas dalam penyimpanan dokumen berkontribusi langsung terhadap ketanggapan, ketepatan, dan keandalan pelayanan bank.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan:

1. Sistem penyimpanan dokumen nasabah di Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran masih dilakukan manual. Meskipun demikian, kualitas pelayanan secara keseluruhan tetap berada pada kategori baik dengan nilai konstanta sebesar 8,338. Hal ini menandakan bahwa pelayanan kepada nasabah sudah berjalan cukup efektif, namun efisiensi penyimpanan dokumen masih dapat ditingkatkan.
2. Penyimpanan dokumen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sistem yang lebih tertata akan membantu mempercepat pencarian dokumen, meningkatkan ketepatan penataan, serta mendukung efektivitas kerja pegawai dalam melayani nasabah.

5.2 Saran

1. Bank Kerta Raharja Cabang Banjaran diharapkan mengoptimalkan sistem penyimpanan dokumen dengan menerapkan metode *vertical filling* yang dilengkapi kode dan label, serta melaksanakan pemeliharaan arsip secara rutin agar dokumen lebih aman dan mudah ditemukan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar pegawai memperoleh pelatihan terkait pengelolaan dokumen sehingga dapat bekerja lebih sigap, teliti, dan terstruktur. Dengan demikian, pelayanan kepada nasabah dapat menjadi semakin cepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Devita, Riri Nada, and Aji Prasetya Wibawa. (2020). "Teknik-Teknik Optimasi Knapsack Problem."
- [2] Domen Li, Q., K. , S. Naito, T. Onishi, and K. Tamaru. (1983). "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA SUB BAGIAN PROTOKOL DAN HUMAS BAGIAN TATA USAHA." *Chem. lerr.* 12(July): 321–24.
- [3] Ferry Persero, Dinda Fitriyani, Christian Wiradendi Wolor, and Adnan Kasofi, (2025)

- Jurnal, Tuturan, Ilmu Komunikasi, Sosial Humaniora,. “Analisis Sistem Penyimpanan Arsip Dinamis Pada PT ASDP Indonesia Universitas Negeri Jakarta , Indonesia.” 3.
- [4] Mu’ah, Hj. (2014). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Keputusan Pasien. Jakarta. Zifatama Publisher.
- [5] Noer Putri Hidayat, Pamungkas. (2022). “Efektivitas Sistem Penyimpanan Arsip Di Kantor Kepala Desa Muktisari Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.” *Unigal Repository*: 4–5.
<http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/1163>.
- [6] Pramono, Sri Winiarti, Supriyanto Supriyanto, and Ulaya Ahdiani. (2021). “E-Arsip Untuk Sekolah Muhammadiyah Sebagai Upaya Dokumentasi Digital.” *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI* 5(2): 39–44.
doi:10.37859/jpumri.v5i2.2788.
- [7] Priyanto, Muhamad, and Tiris Sudrartono. (2021). “Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Aksesoris Pakaian Di Toko Mingka Bandung.” *Value* 2(1): 57–66.
doi:10.36490/value.v2i1.184.
- [8] Ramadhani, R. A., & Rijali, S. (2024). Pengelolaan arsip di bagian perdagangan dan kementrologian pada Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan perdagangan Kabupaten Tabalong Issn, Japb. 2024.
“[Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB](http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB) ISSN : 2723-0937.” 7: 1479–97.
- [9] Rattu, P. N., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi kinerja bidang sosial budaya dan pemerintahan dalam perencanaan Pembangunan, (Studi di Kantor Badan Penelitian dan pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa). *Jurnal Governance*, 2(1). Studi, Program, Ilmu Pemerintahan, Fispol-unsrat Dosen Program, Studi Ilmu, Dosen Program, and Studi Ilmu.2(1): 1–9.
- [10] Riasmiati, Anna. (2024). “Manajemen Kearsipan.” *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan* 9(3): 65–70.
doi:10.22146/khazanah.22880.
- [11] Risparyanto, Anton. (2021). “Pengelolaan Devita, Riri Nada, and Aji Prasetya Wibawa. (2020). “Teknik-Teknik Optimasi Knapsack Problem.”
- [12] Saputra, L. (2024). INTERNALISASI PENDIDIKAN ANTI KEKERASAN SEKSUAL UNTUK MENAGGULANGI PERILAKU SEKS BEBAS MELALUI MATA PELAJARAN PAI KELAS 4 DI SD NEGERI DANASRI 02 NUSAWUNGU CILACAP (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- [13] Sumiati. (2022). “Efektivitas Kearsipan Dalam Pelayanan Administrasi Bagian Tata Pemerintahan Di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.” : 1–77.
- [14] Susanti, Melinda Resti, and Durinda Puspasari. (2020). “Analisis Sistem Penyimpanan Dan Prosedur Temu Kembali Arsip Dinamis Di PT Artojoyo Langgeng Jaya Abadi (JH Tech Sidoarjo).” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 8(2): 241–51.
doi:10.26740/jpap.v8n2.p241-251.
- [15] Surat Edaran Kepala Negara Kesatuan Republik Indonesia. (1983). Surat Edaran Kepala NKRI (hal 3). Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- [16] Sumarsid,& Paryanti, A. B. (2022) Kualitas, Pengaruh, Layanan Dan, Harga Terhadap, Pelanggan Pada, Grabfood Studi, and Wilayah Kecamatan. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi).” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12(1): 70–83. doi:10.35968/mpu.v12i1.867.
- [17] Tabina, G. (2024). Analisis Sistem Pengelolaan Arsip Inaktif di PT Prima Mitra Elektrindo. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(1), 48-62.
- [18] Taib, T. (2021). Pentingnya peran arsip di perguruan tinggi (IAIN Sultan Amai Gorontalo). *Jurnal El-Pustaka*, 2(1), 01-12.
- [19] Umar, M., Arfan, H. H., & Asri. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar. *Jurnal Pengembangan Manajemen Indonesia*, 2(2), 188–197.
- [20] Zahra, Alisa, Tetty Herawaty, and Zaenal Muttaqin. (2024). “Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandung.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 14(1): 95–103.