

Pengaruh Kompetensi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Universitas Negeri Jakarta

¹Arya Adipurwa, ²Sukiman, ³Irawan R.D Budianto, ⁴Yuni Pratikno

^{1,2,3,4}Universitas Mitra Bangsa

Email: arya.tk@gmail.com, sukimanhawe@gmail.com, irawanrenataduta@gmail.com,
yuni.pratikno@gmail.com

Kata kunci:

Kompetensi, Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan pengaruh kompetensi dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Universitas Negeri Jakarta. Kualitas mahasiswa menjadi tolak ukur bagi suatu perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bidang akademik harus memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa, sehingga menjamin kualitas pelayanan menjadi prioritas bagi setiap institusi pendidikan tinggi, kini telah menjadi standar untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi institusi pendidikan yang berprestasi. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian ini menggunakan populasi adalah karyawan admin di Universitas Negeri Jakarta sebanyak 55 sampel dengan menggunakan teknik Non probability sampling. Hasil penelitian menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, variabel teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan secara simultan kompetensi dan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menyarankan bagi universitas lebih meningkatkan kembali kompetensi yang masih kurang sehingga perlu adanya pelatihan dan teknologi informasi yang masih rendah dan juga kualitas pelayanannya lebih menambah kembali fasilitas pendukung untuk karyawannya.

ABSTRACT

This study explains the influence of competence and information technology on the quality of employee service at the State University of Jakarta. The quality of students is a benchmark for a university in providing services to students. The academic field must provide the best service in all aspects. Student satisfaction is determined by the quality of service expected by students, so that ensuring service quality is a priority for every higher education institution, now it has become a standard to create a competitive advantage for outstanding educational institutions. This study is a quantitative research, this study uses a population of 55 samples of admin employees at the State University of Jakarta using Non-probability sampling techniques. The results of the study stated that competence had a significant positive effect on service quality, information technology variables had a positive effect on service quality and simultaneously competence and information technology had a positive effect on service quality. The results of the study suggest that universities should improve the competencies that are still lacking so that there is a need for training and information technology that is still low and also the quality of service is more to add back supporting facilities for its employees.

Keywords:

Competency, Information Technology and Service Quality

PENDAHULUAN

Di era perkembangan dunia industri 4.0 memiliki pengaruh yang significant ke berbagai macam teknologi khususnya yaitu teknologi informasi yang sudah mulai memasuki futuristic, hal ini menyebabkan kebutuhan akan pendidikan dan komunikasi informasi menjadi sangat penting dan menjadi tantangan layanan informasi pendidikan di Indonesia. Institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi yang memiliki tugas di bidang pendidikan dan informasi juga tidak luput dari pesatnya perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini memungkinkan peluang perguruan tinggi untuk mengembangkan kinerjanya dalam layanan pendidikan informasi untuk mendorong sumber daya manusia agar memiliki kualitas dan mental bagus, baik secara teknologi berbasis masih manual maupun otomasi yang dibutuhkan mahasiswa, khususnya di bidang pendidikan yaitu bidang akademik.

Dampak dari perkembangan dunia industri 4.0 menyebabkan perlunya kualitas pelayanan yang menuju pada modernisasi, khususnya perguruan tinggi di Indonesia yang tidak pernah lepas dari layanan, salah satu bentuk pelayanan bagi universitas yaitu layanan akademik. konsumen atau pelanggan pada perguruan tinggi khususnya instansi yang bergerak di bidang pendidikan yaitu universitas dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menjamin kualitas pelayanan akademik, tidak hanya dalam proses belajar mengajar maupun kegiatan lainnya tetapi juga dalam pelayanan universitas. Kualitas mahasiswa menjadi tolak ukur bagi suatu perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bidang akademik harus memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa, sehingga menjamin kualitas pelayanan menjadi prioritas bagi setiap institusi pendidikan tinggi, kini telah menjadi standar untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi institusi pendidikan yang berprestasi.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, menyatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai ke mahasiswa seperti pelayanan kurang ramah, pelayanannya lama, jawaban yang tidak memuaskan, jawaban pelayanang kurang sulutif, staf pelayanan tidak update terkait aturan akademik yang baru atau kebijakan akademik yang baru dan kurang memberikan pelayanan yang maksimal dan mamuaskan. Hal ini seperti terdapat indikasi permasalahan dan keluhan mahasiswa terhadap layanan akademik yang tidak tanggap, tidak ramah dan lama menunggu saat ingin bertemu staf akademik sesuai kebutuhan mahasiswa di layanan akademik bagi mahasiswa aktif, kemudian tidak semua pegawai dan kompeten untuk mengurus suatu pekerjaan yang berkaitan dengan perangkat komputer . (Kamaruddin dkk., 2019) Rendahnya kualitas pelayanan kampus merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada organisasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Disamping itu aspek manajemen belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip manajerial, terutama dilihat dari mekanisme fungsi-fungsi pada masing-masing unit kegiatan dalam organisasi tersebut, bahkan sering terjadi adanya keluhan dari mahasiswa, karena rendahnya kordinasi pelayanan.

Agar pelayanan kampus dapat berkualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kompetensi. Kompetensi merupakan kemampuan atau keahlian untuk melakukan suatu tugas yang didukung oleh sikap kerja dan dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan. Kompetensi dalam lingkungan pekerjaan menjadi faktor penentu dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bagi pegawai yang menjadi pelayan kampus. Hal terpenting yang perlu dilakukan dalam pelayanan kampus adalah agar pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan ilmunya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan konsisten serta didukung oleh keterampilan teknis, pengetahuan, dan teknologi (Priyono et al., 2021). (Fandanu & Oktarina, 2020) kompetensi itu kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Menurut (Busro, 2018) menyatakan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor kompetensi pegawai. Permasalahan yang terjadi terkait kompetensi yaitu masih terdapat beberapa pegawai dengan kompetensi yang tidak saling mendukung antara pendidikan yang dimiliki, pengalaman dan pelatihan dan juga ada beberapa pegawai yang pelaksanaannya dikerjakan pegawai yang tidak sesuai kompetensinya.

Teknologi informasi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kampus (Buchari, 2016). Teknologi informasi juga dapat mempermudah akses mahasiswa terhadap layanan kampus, meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas instansi dalam penyelenggaraan layanan kampus, serta mempercepat proses pelayanan kampus. Menurut (Sa'ud, 2018) bahwa strategi sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi untuk menghasilkan produk, jasa, proses, dan kemampuan yang membuat suatu satuan pendidikan unggul dibandingkan dengan satuan pendidikan lainnya memegang peranan yang cukup penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang dihasilkan satuan pendidikan. Hardware, software, dan brainware adalah cakupan teknologi informasi yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan mengelola data agar dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Jadi, teknologi informasi dapat diartikan sebagai teknologi pengelola berbagai jenis informasi dengan menggunakan komputer yang tercipta karena adanya dorongan kuat untuk membuat kemajuan baru yang dapat mengatasi kelemahan dan kekurangan manusia dalam mengelola informasi (Warsita, 2008).

Dalam era digital seperti saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi semakin penting dalam pengelolaan pelayanan kampus. Oleh karena itu, instansi dan mahasiswa perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi untuk dapat memberikan pelayanan kampus yang lebih baik dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan kampus di Indonesia memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kampus. Beberapa dampak positif tersebut antara lain Meningkatkan aksesibilitas pelayanan kampus, Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan, Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas instansi, dan Meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Sedangkan dampak negatif gangguan sinyal yang error akan memperlambat kegiatan proses belajar di kampus dan juga semakin tinggi tingkat kemajuan yang ada, semakin tinggi pula tingkat kriminalitas yang terjadi.

Kualitas merupakan gambaran karakteristik menyeluruh mengenai barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pihak penggunanya. Berkaitan dengan pendidikan di perguruan tinggi, mutu pendidikan senantiasa merujuk kepada spesifikasi pelayanan pendidikan yang sesuai dengan berdasarkan pada tujuan atau manfaat dari pendidikan itu sendiri. Itulah sebabnya, dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu program pendidikan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi perguruan tinggi akan sangat sulit dicapai tanpa adanya keselarasan pandangan antara jajaran staff pendidikan, pengajar dan masyarakat tentang makna pendidikan yang sebenarnya, serta bagaimana seharusnya proses pendidikan di perguruan tinggi itu dilaksanakan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi bagaimana teknologi informasi mempengaruhi kualitas pelayanan di universitas tersebut. Terakhir, penelitian ini akan mengkaji pengaruh gabungan antara kompetensi dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di Universitas Negeri Jakarta.

METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini akan menjelaskan variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel kompetensi dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Universitas Negeri Jakarta.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Karyawan di Universitas Negeri Jakarta yang jumlahnya 55 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah Karyawan Admin di Universitas Negeri Jakarta dari seluruhnya sebanyak 55 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh kompetensi Terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti, maka didapat hasil hipotesis pertama dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikan variabel kompetensi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,518. Maka dapat disimpulkan kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga hasil pengujian ini diterima. Hal ini, semakin tinggi ataupun semakin tinggi tingkat kompetensi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya (Busro, 2018) menyatakan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor kompetensi pegawai. Hal terpenting yang perlu dilakukan dalam pelayanan kampus adalah agar pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan

bidang dan ilmunya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan konsisten serta didukung oleh keterampilan teknis, pengetahuan, dan teknologi (Priyono et al., 2021).

Pengaruh Teknologi informasi Terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti, maka didapat hasil hipotesis kedua dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikan variabel teknologi informasi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,213. Maka dapat disimpulkan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga hasil pengujian ini diterima. Hal ini, semakin tinggi ataupun semakin tinggi tingkat teknologi informasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya (Sa'ud, 2018) bahwa strategi sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi untuk menghasilkan produk, jasa, proses, dan kemampuan yang membuat suatu satuan pendidikan unggul dibandingkan dengan satuan pendidikan lainnya memegang peranan yang cukup penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang dihasilkan satuan pendidikan. Jadi, teknologi informasi dapat diartikan sebagai teknologi pengelola berbagai jenis informasi dengan menggunakan komputer yang tercipta karena adanya dorongan kuat untuk membuat kemajuan baru yang dapat mengatasi kelemahan dan kekurangan manusia dalam mengelola informasi (Warsita, 2008).

Pengaruh Kompetensi dan Teknologi informasi Terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti, maka didapat hasil hipotesis ketiga dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikan secara simultan diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kompetensi dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga hasil pengujian ini diterima. Hal ini, semakin tinggi penerapan kompetensi dan teknologi informasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian (Nadhifah, 2020) dan (Nurdiana, 2018) menyatakan bahwa secara simultan kompetensi dan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian (Rasipan & Andriyani, 2017) yang menyatakan bahwa kompetensi dan teknologi informasi secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan mengenai pengaruh kompetensi dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Universitas Negeri Jakarta, penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai $t_{hitung} = 6,209$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,984$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$, yang berarti H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Tingginya kompetensi cenderung meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, teknologi informasi juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai $t_{hitung} = 2,489$ lebih besar dari $t_{tabel} =$

1,984 dan nilai signifikan $0.00 < 0,05$, yang berarti H_a_2 diterima dan H_0_2 ditolak. Penggunaan teknologi informasi yang tinggi juga cenderung meningkatkan kualitas pelayanan. Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kompetensi dan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan kompetensi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan teknologi informasi.

Penelitian ini memberikan beberapa saran strategis dan operasional. Pada level kebijakan, perusahaan perlu mempertahankan kompetensi SDM dan teknologi informasi karena kedua variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun, untuk variabel kompetensi, terdapat implikasi manajerial yang rendah di Universitas Negeri Jakarta karena beberapa responden masih kurang mendapatkan pengalaman bekerja dalam situasi baru, sehingga diperlukan pelatihan untuk meningkatkan kinerja. Secara operasional, variabel teknologi informasi memiliki implikasi manajerial yang sangat rendah karena beberapa responden menggunakan komputer untuk aktivitas di luar tugas kantor, sehingga diperlukan pengawasan dan penegasan agar komputer tidak digunakan di luar jam kerja. Selain itu, variabel kualitas pelayanan juga memiliki implikasi manajerial yang sangat rendah karena beberapa responden tidak mendapatkan fasilitas yang memadai, sehingga fasilitas tersebut perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar, A., Harahap, Z., & Susanti, Z. (2020). Kinerja Berbasis Kompetensi pada Guru PAI SD di Kota Prabumulih dalam Era Industri 4.0. *Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis*, 2(2), 325-337.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614-3747.
- Astuti, A., Pinasti, E., & Bramasto, A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt. Inti (Persero). *Jurnal Jurnal Riset Akuntansi*, 11(1).
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225-230.
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group
- Davis, F. D. 1986. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,"
- Dessler, Garry. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kesembilan. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.

- Fandanu, F., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(1), 54-64.
- Febriyanti, A. (2018). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Studi Empiris PT. PLN (Persero) Area Rantauprapat (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Fonna, N. 2019. Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang. Medan: Guepedia.
- Ghozali, I. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS"Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadis, F., Ihsan, H., Dwiharyadi, A., Septriani, Y., & Afni, Z. (2018). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Akuntansi dan Manajemen*, 17(2), 106-121.
- Hair et al. 2010. *Multivariate data analysis*. 7th edition. New Jersey : Pearson. Education Inc.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku
- Hanjaya, S. M., Kenny, S. K., & Gunawan, S. F. (2019). Understanding factors influencing consumers online purchase intention via mobile app: perceived ease of use, perceived usefulness, system quality, information quality, and service quality. *Marketing of Scientific and Research Organizations*, 32(2), 175-205.
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi.
- Kaehler, B., & Grundei, J. (2019). *HR Governance A Theoretical Introduction*. Springer.
- Kamaruddin, dkk. 2019. "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas. Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasi". Penerbit Qiara
- Kusen, K., Hidayat, R., Fathurrochman, I., & Hamengkubuwono, H. (2019). Strategi Kepala Sekolah Dan Implementasinya Dalam Peningkatan Kompetensi Guru. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 175-193.
- Latief et al. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*,
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42-46.
- Priyono, A. H., Widagdo, S., & Handayani, Y. I. (2021). The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Malls at Banyuwangi Regency. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(9), 325-329.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Rurung, R., Siraj, A., & Musdalifah, M. (2019). Analisis kompetensi kepribadian guru pada madrasah aliyah assalam polongbangkeng utara kabupaten takalar. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 277-288.
- Rusmiati, D. (2019). *Pemanfaatan Media Computer Disekolah Bagi Peserta Didik*.

Pengaruh Kompetensi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Universitas Negeri Jakarta

- Sa'ud dan Syaefudin, 2018. Inovasi pendidikan, (Jakarta : Alfabeta) ... Teknologi Informasi . jurnal ilmuwan foristek". Vol.2 143-252. (Agustus,. 2018)
- Sugiyanto, S., & Santoso, D. (2018). Analisis Pengaruh Kompetensi, Sarana Pendukung Teknologi Informasi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja SDM. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 76-92.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta,Bandung.
- Suprpto, Haddy. 2017. *Metodologi Penelitian Untuk Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Syaifullah, S., & Nerli, N. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada PT. Tri Sukses Sejati Go Massage Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 5(2), 1-15.
- Warsita, B. (2008). Teori belajar robert m. gagne dan implikasinya pada pentingnya pusat sumber belajar. *Jurnal teknodik*, 064-078



work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License