
STRATEGI OPTIMAL PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN GURU SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) MELALUI PENGUATAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA**Sains Rusnadi¹, Andi Hermawan², sumiati³**¹²³ *Institut Agama Islam Depok Al – Karimiyah, Indonesia*Email: sainsrusnadi16@gmail.com, gus.andi.evolutioner@gmail.com,
sumiati.muslim88@gmail.com

Abstrak:

Persepsi pelanggan terhadap perbandingan antara pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan yang berkaitan erat dengan mutu produk, jasa, dan sumber daya manusia disebut dengan Kualitas Layanan. Guru merupakan aspek utama dan penentu kunci keberhasilan pembelajaran, implementasi kebijakan dan usaha-usaha kreatif, inovatif, serta demokratisasi pendidikan. Guru adalah pemain utama sekaligus ujung tombak dalam semesta pendidikan. Karena itu, adanya program - program yang secara konkret selalu mendukung, mendampingi, serta membantu untuk terus mengembangkan kualitas personal dan kualitas profesional para guru adalah sebuah garansi bagi pendidikan yang gemilang. Berdasarkan riset pendahuluan, diketahui bahwa guru tetap yayasan (GTY) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Persekolahan PGRI di Kabupaten Bogor memiliki kualitas layanan yang relatif belum optimal. Oleh karena itu diperlukan penelitian guna mendapat informasi variabel-variabel terkait dengan peningkatan Kualitas Layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan upaya peningkatan Kualitas Layanan guru SMK dengan cara melakukan penelitian pengaruh antara variabel *knowledge management*, komunikasi interpersonal, dukungan organisasi dan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang diteliti dan metode SITOREM untuk analisis indikator guna memperoleh solusi optimal dalam upaya peningkatan Kualitas layanan guru SMK.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja, Analisis SITOREM*

PENDAHULUAN

Tantangan dan persaingan menjadi harapan bagaimana pendidikan menghadapi masa kini dan ke depan. Pendidikan sebagai bagian dari pilar utama pembangunan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) tidak ketinggalan atau hanya mampu bertahan tetapi harus diupayakan agar menjadi unggul dan mampu bersaing dengan

kemajuan pendidikan di negara-negara lain. Keunggulan yang dimaksud dalam hal ini berarti dapat menjadi acuan bangsa lain dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang pendidikan.

Harapan yang tinggi akan kesempurnaan output pendidikan memerlukan kesadaran dan keseriusan stakeholders pendidikan untuk pemberdayaan institusi pendidikan agar dapat berjalan efektif yang berdampak pada kualitas output pendidikan yang unggul dengan segala kompetensi. Tata kelola yang profesional dibutuhkan oleh setiap institusi pendidikan. Hal ini dilakukan guna menjamin kelangsungan peningkatan pengetahuan dan kompetensi hidup mahasiswa sebagai modal dasar pembangunan bangsa dalam menghadapi perubahan dan tantangan zaman.

Kualitas sumber daya manusia tidak terlepas dari kualitas pendidikan, dimana salah satu komponen utamanya adalah guru (Fitria, 2022). Sekolah berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian layanan pendidikan yang bermutu (Amri, 2022). Oleh karena itu, diperlukan sosok guru yang mempunyai kualifikasi, kompetensi, dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas profesionalnya. Guru Tetap Yayasan (GTY) adalah sebagai personil pilihan yayasan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan layanan pendidikan.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) (Sondakh, 2015). Kepercayaan masyarakat pengguna jasa pendidikan sangat berhubungan dari kualitas layanan organisasi sekolahnya. Tingkat kepercayaan dibangun melalui hubungan layanan tenaga pendidik dalam hal ini guru terhadap siswanya (Setyaningsih & Rubiati, 2020). Kualitas layanan guru terkait kepercayaan yang intinya memberikan layanan terbaik kepada siswa, orangtua maupun masyarakat sekitar.

Guru merupakan aspek utama dan penentu kunci keberhasilan pembelajaran, implementasi kebijakan dan usaha-usaha kreatif, inovatif, serta demokratisasi pendidikan. Guru adalah pemain utama sekaligus ujung tombak dalam semesta pendidikan. Karena itu, adanya program - program yang secara konkret selalu mendukung, mendampingi, serta membantu untuk terus mengembangkan kualitas personal dan kualitas profesional para guru adalah sebuah garansi bagi pendidikan yang gemilang.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan melalui penyebaran angket kepada 30 orang guru pada 6 (enam) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI di Kabupaten Bogor, diperoleh data bahwa : 1) 42% guru belum Optimal dalam Menerapkan Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (*Reliability*), dimana hal tersebut terlihat dari Instruktur memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan Instruktur menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketepatanwaktu, 2) 32% guru belum Optimal dalam Menerapkan Penyampaian informasi yang jelas (*Responsiveness*), dimana hal

tersebut terlihat dari Instruktur memperoleh informasi yang berguna untuk menyelesaikan pekerjaannya dan Instruktur memberikan informasi yang mudah dipahami apabila ada rekan kerja yang bertanya, 3) 33% guru belum Optimal dalam Menerapkan Perasaan percaya kepada Lembaga (*Assurance*), dimana hal tersebut terlihat dari Instruktur melatih dengan menggunakan waktu yang efektif untuk menyampaikan materi dan Instruktur mempunyai kewajiban untuk menyelesaikan tugas-tugasnya, dan 4) 43% guru belum Optimal dalam Menerapkan Berupaya memahami keinginan konsumen (*Empathy*), dimana hal tersebut terlihat dari Instruktur menjalin komunikasi dengan rekan kerja dan Instruktur peduli terhadap rekan kerja maupun pegawai yang lain, serta 5) 40% guru belum Optimal dalam Menerapkan Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Lembaga (*Tangibles*), dimana hal tersebut terlihat dari Memanfaatkan sarana media pembelajaran untuk menunjang proses melatih peserta diklat dan Fasilitas lembaga diklat yang lengkap memudahkan instruktur menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil survei diatas menunjukkan bahwa Kualitas Layanan guru SMK masih perlu ditingkatkan dan mengingat bahwa Kualitas Layanan Guru merupakan unsur penting terkait dengan pencapaian tujuan pendidikan, maka Kualitas Layanan Guru ini menarik untuk diteliti.

Tujuan penelitian adalah untuk menghasilkan Strategi dan Cara dalam meningkatkan Kualitas Layanan Guru SMK, yaitu dengan cara melakukan penguatan variabel bebas yang berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Guru. Variabel tersebut adalah *Knowledge Management*, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi, dan Kepuasan Kerja. Solusi optimal yang ditemukan ini selanjutnya digunakan sebagai rekomendasi kepada pihak terkait yaitu guru, kepala sekolah, pengawas sekolah, lembaga penyelenggara sekolah dan dinas pendidikan.

1. Kualitas Layanan

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut : Berwujud (*tangible*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, Keandalan (*reliability*) Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Ketanggapan (*responsiveness*) yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, Jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, dan Empati (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Rambat & Hamdani, 2016).

Kualitas layanan adalah Penilaian dari seberapa baik tingkat layanan yang

diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut : *Reliability* (keandalan), *Clout* (Pengaruh), *Reputation* (Reputasi), *Awareness* (kesadaran), *Competetiveness* (Daya saing), *Collaboration* (kolaborasi), *Accesbility* (aksesibilitas), *Competance* (kompetensi), dan *Assurance* (jaminan) (Ree, 2009). Nagabushanam, (2013), mendefinisikan Kualitas layanan adalah istilah yang digunakan dalam administrasi bisnis yang menggambarkan pencapaian dalam layanan pada sisi objektif dan sisi subyektiflayanan yaitu harapan pelanggan pada layanan yang diterima dengan kemampuan pemberian layanan yang dilakukan pemberi layanan. Indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut : *Reliability* (keandalan), *Reputation* (Reputasi), *Awareness* (kesadaran), *Competetiveness* (Daya saing), *Accesbility* (aksesibilitas), *Competance* (kompetensi), dan *Assurance* (jaminan).

Yaslioglu, Özasan Çalışkan, & Şap, (2013), mendefinisikan Kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan kinerja aktual. Indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut : *Reliability* (keandalan), *Awareness* (kesadaran), *Accesbility* (aksesibilitas), dan *Assurance*(jaminan), dan *Tangibles* (Sarana Fisik). Rabaa'i & Gable, (Rabaa'i & Gable, 2012), mendefinisikan Kualitas layanan dikembangkan untuk menilai kesenjangan antara harapan pelanggan dengan tingkat kualitas layanan yang diberikan Indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut : *Reliability* (keandalan), *Awareness* (kesadaran), *Accesbility* (aksesibilitas), *Assurance* (jaminan), dan *Tangibles* (Sarana Fisik).

Dari berbagai teori diatas dapat disintesisakan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah Persepsi pelanggan terhadap perbandingan antara pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan yang berkaitan erat dengan mutu produk, jasa, dan sumber daya manusia. Indikator Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah sebagai berikut : 1) Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (*Reliabilit*y), 2) Penyampaian informasi yang jelas (*Responsiveness*), 3) Perasaan percaya kepada lembaga (*Assurance*), 4) Berupaya memahami keinginan konsumen (*Empathy*), dan 5)Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Lembaga (*Tangibles*).

2. Knowledge Management

Leung, Chan, et. all, (2013), Knowledge Management adalah suatu cara bagi perusahaan untuk mengidentifikasi, membuat, merepresentasikan, mendistribusikan, dan memungkinkan pengadaptasian wawasan dan pengalaman. Wawasan dan pengalaman tersebut terdiri dari pengetahuan, baik yang dimiliki oleh individu maupun pengetahuan yang melekat pada proses atau standar prosedur. Adapun dimensinya sebagai berikut : 1) Identifikasi Pengetahuan; 2) Refleksi Pengetahuan; 3) Berbagi Pengetahuan; dan 4) Penggunaan Pengetahuan.

Kusumadmo, (2013) Knowledge Management adalah proses penerapan pendekatan sistematis untuk menangkap, menstruktur, mengelola, dan menyebarkan

pengetahuan di seluruh organisasi agar dapat digunakan untuk bekerja lebih cepat, menggunakan kembali 'best practice', dan dapat mengurangi biaya mahal dari proyek ke proyek yang sudah pernah dikerjakan. Dimensi knowledge management sebagai berikut : 1) Menciptakan Knowledge: knowledge diciptakan begitu manusia menentukan cara baru untuk melakukan sesuatu atau menciptakan know - how. Kadang-kadang knowledge eksternal dibawa ke dalam organisasi/institusi; 2) Menangkap knowledge: knowledge baru diidentifikasi sebagai bernilai dan direpresentasikan dalam suatu cara yang masuk akal; 3) Menjaring knowledge: knowledge baru harus ditempatkan dalam konteks agar dapat ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan ke dalam manusia (kualitas tacit) yang harus ditangkap bersamaan dengan fakta explicit; 4) Menyimpan knowledge: knowledge yang bermanfaat harus disimpan dalam format yang baik dalam penyimpanan knowledge sehingga orang lain dalam organisasi dapat mengaksesnya; 5) Mengolah knowledge: seperti perpustakaan, knowledge harus dibuat up to date. Hal tersebut harus di review untuk menjelaskan apakah relevan atau akurat; dan 6) Menyebarkan knowledge: knowledge harus tersedia dalam format yang bermanfaat untuk semua.

Berdasarkan paparan teori dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disintesis bahwa *Knowledge Management* adalah aktivitas individu dalam pengaksesan, pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, pemanfaatan, dan pengembangan pengetahuan pribadi untuk mendukung kemajuan dirinya maupun organisasi. Indikator : 1) Akuisisi pengetahuan, 2) Pengumpulan pengetahuan, 3) Penyimpanan pengetahuan, 4) Pengolahan pengetahuan menjadi pengetahuan baru, 5) Pemanfaatan/penerapan pengetahuan, dan 6) Pembagian dan distribusi pengetahuan

3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi (dalam istilah Interpersonal) adalah pertukaran verbal pemikiran atau ide (Fansyuri, 2023). Komunikasi interpersonal dapat berlangsung dengan efektif, apabila terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut. Aspek dalam komunikasi interpersonal yaitu : Keterbukaan (*openness*), *Empaty (empathy)*, Sikap mendukung (*supportiveness*), Sikap Positif (*positiveness*), dan Kesetaraan (*equality*).

Schermerhorn Jr & Bachrach, (2017) [11], Komunikasi adalah proses interpersonal pengiriman dan penerimaan simbol dengan pesan yang dilampirkan padanya. Ada empat dimensi yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu: citra diri (*self-image*), citra pihak lain (*The image of the others*), lingkungan fisik, dan lingkungan sosial.

Singh, (Singh, 2014), Komunikasi interpersonal adalah proses transmisi informasi dan pemahaman umum antara satu orang dengan lainnya. Dimensi komunikasi interpersonal: Keterbukaan (*openess*), yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal; Empati (*empathy*), yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain; Dukungan (*supportiveness*),

yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif; Rasa positif (*positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif; dan Kesetaraan atau kesamaan (*equality*), yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Sulastri & Istiadi, (2020) Komunikasi interpersonal, dipandang sebagai metode dasar untuk mempengaruhi perubahan perilaku, dan itu menggabungkan proses psikologis (persepsi, pembelajaran, dan motivasi) di satu sisi dan bahasa di sisi lain. Indikator komunikasi interpersonal yaitu : *Intention*. Umpan balik yang efektif diarahkan untuk meningkatkan kinerja dan hasil kerja menjadi aset yang lebih berharga, *Specificity*. Umpan balik yang efektif dirancang untuk memberikan informasi spesifik kepada penerima sehingga mereka tahu apa harus dilakukan untuk memperbaiki situasi, *Description*. Umpan balik yang efektif juga dapat ditandai sebagai deskriptif dari pada evaluatif, *Usefulness*. Umpan balik yang efektif adalah informasi yang dapat digunakan karyawan untuk ditingkatkan kinerja, *Timeliness*.

Berdasarkan paparan teori dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disintesis bahwa komunikasi interpersonal merupakan kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan secara timbal balik yang dilakukan oleh individu-individu yang mempunyai hubungan erat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam organisasi dengan indikator: 1). Keterbukaan (*Openness*), 2) Kesetaraan (*Equility*), 3) Empati (*Emphaty*), 4) Kepositivan (*Possitiveness*), dan 5) Dukungan (*Supportiveness*)

4. Dukungan Organisasi

George, Jones, & Sharbrough, (2015), mendefinisikan Dukungan organisasi adalah sejauhmana organisasi peduli terhadap kesejahteraan anggotanya, mencoba membantu mereka ketika memiliki masalah dan memperlakukan mereka dengan adil. Indikator dukungan organisasi adalah sebagai berikut : 1) Peduli terhadap kesejahteraan karyawan, 2) Membantu ketika karyawan memiliki masalah, dan 3) Memperlakukan karyawan dengan adil. Dukungan organisasi adalah tingkat di mana karyawan percaya organisasi menghargai kontribusi dan kepedulian mereka terhadap kesejahteraan mereka. Indikator dukungan organisasi adalah sebagai berikut : 1) Organisasi menghargai kontribusi karyawan dan 2) Kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan.

Pohl, Battistelli, & Librecht, (2013), mendefinisikan Dukungan organisasi adalah keyakinan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi pribadi dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Indikator dukungan organisasi adalah sebagai berikut : Menghargai kontribusi karyawan dan Kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan.

Dari berbagai teori diatas dapat disintesis bahwa Dukungan organisasi adalah tingkat keyakinan karyawan terhadap organisasi tempat kerja yang memberikan

keadilan, menghargai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, memberikan pengakuan terhadap nilai karyawan, serta memberikan jaminan kondisi kerja kepada karyawan. Indikator Dukungan Organisasi adalah sebagai berikut : 1) Memberikan keadilan (*Fairness*), 2) Dukungan pimpinan (*Supervisor Support*), 3) Penghargaan dari organisasi (*Organizational Rewards*), dan 4) Kondisi Kerja (*Job Conditions*).

5. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional individu yang timbul dari penilaian terhadap pekerjaannya, atau pengalaman - pengalaman pada pekerjaannya. Indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut : *gaji* (tinggi dan pasti), *promosi* (kesempatan berdasarkan kinerja dan kemampuan), *supervisi atasan* (hubungan kerja yg baik dgn atasan, dan pemberian penghargaan), *rekan kerja* (hubungan yang baik dan bertanggungjawab), *pekerjaan itu sendiri* (keleluasan merealisasi kemampuan, kreasi, prestasi, dll) (Colquitt et al., 2015).

Kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja. Indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut : Faktor personal, yang meliputi umur, tingkat kesehatan, karakter dan harapan, Faktor sosial yang meliputi, hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan bereaksi, pelaksanaan perserikatan pekerja, bebasnya berpolitik dan hubungan terhadap masyarakat, dan Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi gaji, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan kesempatan untuk maju (As'ad, 2015). Davis, (Davis, 2005), mendefinisikan Kepuasan kerja adalah kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya antara apa yang diharapkan pegawai dari pekerjaan/ kantornya. Indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut : Upah : jumlah dan rasa keadilannya, Promosi : peluang dan rasa keadilan untuk mendapatkan promosi, Supervisi : keadilan dan kompetensi penugasan menajerial oleh penyelia, *Benefit* : asuransi, liburan dan bentuk fasilitas yang lain, *Contingent rewards* : rasa hormat, diakui dan diberikan apresiasi, *Operating procedures* : kebijakan, prosedur dan aturan, *Co workers* :rekan kerja yang menyenangkan dan kompeten, *Nature of work* : tugas itu sendiri dapat dinikmati atau tidak, dan *Communication* : berbagai informasi didalam organisasi (vebal maupun nonverbal).

Dari berbagai teori diatas dapat disintesisikan bahwa Kepuasan Kerja adalah sikap individu yang mencerminkan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya, atau pengalaman-pengalaman, yang bersumber dari persepsinya tentang pekerjaannya dengan penghasilan yang diterima. Indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut : 1). Gaji (*Pay*), 2). Kondisi - kondisi pekerjaan (*Job*), 3). Kesempatan promosi (*Promotion opportunities*), 4). Pengawasan (*Supervisor*), dan 5). Rekan Kerja (*Co- Workers*).

6. Metode SITOREM

SITOREM adalah singkatan dari "*Scientific Identification Theory to Conduct Operation Research in Education Management*", yang secara umum dapat diartikan

sebagai suatu metode ilmiah yang digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel (*theory*) untuk melaksanakan "*Operation Research*" dalam bidang Manajemen Pendidikan (Hardhienata, 2017).

Dalam konteks penelitian-penelitian Korelasional dan Analisis Jalur, SITOREM digunakan sebagai metode untuk melakukan: 1). Identifikasi kekuatan hubungan antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat, 2) Analisis Nilai hasil penelitian untuk tiap indikator variabel penelitian, dan 3) Analisis terhadap bobot masing-masing indikator dari tiap variabel penelitian berdasarkan kriteria "*Cost, Benefit, Urgency and Importance*".

Berdasarkan identifikasi kekuatan hubungan antar variabel penelitian, dan berdasarkan bobot dari masing-masing indikator dari variabel bebas yang memiliki kontribusi terbesar, maka dapat disusun urutan prioritas indikator-indikator yang perlu segera diperbaiki dan yang perlu untuk tetap dipertahankan. Analisis Nilai Hasil Penelitian untuk tiap indikator variabel penelitian dihitung dari rata-rata skor tiap indikator dari tiap variabel penelitian. Skor rata-rata tiap indikator merupakan gambaran tentang kondisi aktual indikator-indikator tersebut dari sudut pandang subyek penelitian.

METODE PENELITIAN

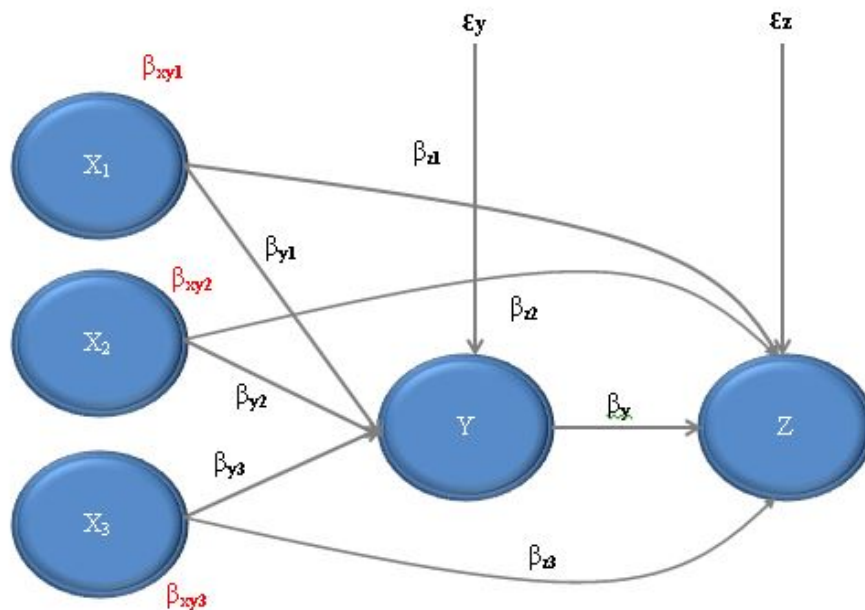
Seperti yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menemukan cara meningkatkan Kualitas Layanan guru SMK melalui penelitian tentang kekuatan pengaruh antara Kualitas Layanan guru sebagai variabel terikat dan *knowledge management*, komunikasi interpersonal, dukungan organisasi dan kepuasan kerja. sebagai variabel bebas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan uji analisa jalur (*path analysis*) untuk menguji hipotesis statistik dan metode SITOREM untuk analisis indikator guna menetapkan solusi optimal dalam peningkatan OCB guru.

Penelitian dilaksanakan pada guru tetap yayasan (GTY) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Persekolahan PGRI di Kabupaten Bogor dengan populasi guru berjumlah 289 orang, dengan sampel sebanyak 168 guru dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yang diambil dari Umar. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner yang disebar kepada guru sebagai responden penelitian. Butir instrumen penelitian diturunkan dari indikator penelitian yang akan digali keadaannya. Sebelum disebar kepada responden, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment Pearson*, sedangkan untuk uji reliabilitas digunakan perhitungan dengan menggunakan formula *Alpha Cronbach*. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan uji homogenitas, uji normalitas, uji linieritas, analisis

Strategi Optimal Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja

korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi, analisis korelasi parsial, dan uji hipotesis statistik.

Selanjutnya dilakukan analisis indikator dengan menggunakan Metode SITOREM dari Hardhienata untuk menentukan urutan prioritas perbaikan indikator sebagai rekomendasi kepada pihak terkait yang merupakan hasil dari penelitian ini. Dalam penetapan urutan prioritas penanganan indikator, SITOREM menggunakan tiga kriteria, yaitu (1) kekuatan hubungan antar variabel yang diperoleh dari uji hipotesis, (2) urutan prioritas penanganan indikator hasil penilaian dari ekspert, dan (3) nilai indikator yang diperoleh dari perhitungan data yang diperoleh dari jawaban responden penelitian.



- X1 : Knowledge Management
- X2 : Komunikasi Interpersonal
- X3 : Dukungan Organisasi
- Y : Kepuasan Kerja
- Z : Kualitas Layanan

Gambar 1. Konstelasi Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Statistik deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskripsi statistik untuk variabel penelitian dapat diungkapkan tentang gejala pemusatan data seperti tercantum dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Rangkuman Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Description	Knowledge Management (X ₁)	Komunikasi Interpersonal (X ₂)	Dukungan Organisasi (X ₃)	Kepuasan Kerja (Y)	Kualitas Layanan (Z)
Mean	121.05	126.75	122.91	122.80	126.28
Standard Error	1.21728	1.75046	1.19771	1.77186	1.25326
Median	124	134	126.5	130	130
Mode	121	150	130	149	136
Stand Deviation	16.6906	24.001	16.4221	24.2945	17.1838
Sample Variance	278.575	576.049	269.687	590.223	295.284
Kurtosis	0.58266	1.64903	1.64832	0.5498	0.85695
Skewness	-0.9844	-1.4904	-1.3927	-0.7772	-1.0468
Range	70	101	81	101	77
Minimum Score	74	52	64	59	75
Maximum Score	144	153	145	160	152

2. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan uji normalitas galat dalam penelitian ini dapat dilihat pada rangkuman pada tabel berikut :

Tabel 2. Uji Normalitas Galat Baku Taksiran

Galat Taksiran	n	L _{hitung}	L _{tabel}		Keputusan
			$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$	
$z - \hat{Y}_1$	168	0.009	0.065	0.075	Normal
$z - \hat{Y}_2$	168	0.012	0.065	0.075	Normal
$z - \hat{Y}_3$	168	0.010	0.065	0.075	Normal
$z - \hat{Y}_4$	168	0.008	0.065	0.075	Normal
$y - X_1$	168	0.011	0.065	0.075	Normal
$y - X_2$	168	0.010	0.065	0.075	Normal
$y - X_3$	168	0.012	0.065	0.075	Normal

Persyaratan distribusi Normal : $L_{hitung} < L_{tabel}$

3. Uji Homogenitas

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan uji normalitas galat dalam penelitian ini dapat dilihat pada rangkuman pada tabel berikut :

Tabel 3. Rangkuman Uji Homogenitas Varians data

Pengelompokan	χ^2_{hitung}	χ^2_{tabel}	Kesimpulan
		$\alpha = 0,05$	
z atas dasar X_1	3714.91	6132.59	Homogen
z atas dasar X_2	3823.33	7288.01	Homogen
z atas dasar X_3	4592.84	8451.28	Homogen
z atas dasar y	4613.17	6192.48	Homogen
y atas dasar X_1	3710.50	6132.59	Homogen
y atas dasar X_2	4469.28	7288.01	Homogen
y atas dasar X_3	4912.17	7288.01	Homogen
Persyaratan populasi homogen $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$			

4. Uji Model Regresi

Hasil perhitungan secara keseluruhan model regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada rangkuman pada tabel berikut :

Tabel 4. Model Regresi

Model Hubungan Antar Variabel	Model Regresi	Hasil Uji Signifikansi
z atas x_1	$\hat{y} = 39,508 + 0,645X_1$	Signifikan
z atas x_2	$\hat{y} = 54,744 + 0,523X_2$	Signifikan
z atas x_3	$\hat{y} = 58,693 + 0,533X_3$	Signifikan
z atas y	$\hat{y} = 39,508 + 0,645X_1$	Signifikan
y atas x_1	$\hat{y} = 62,423 + 0,447X_2$	Signifikan
y atas x_2	$\hat{y} = 72,122 + 0,382X_3$	Signifikan
y atas x_3	$\hat{y} = 46,152 + 0,577X_5$	Signifikan
z atas x_1 melalui y	$\hat{y} = 46,77 + 0,30X_2 + 0,26X_5$	Signifikan
z atas x_2 melalui y	$\hat{y} = 34,12 + 0,37X_1 + 0,33X_4$	Signifikan
z atas x_3 melalui y	$\hat{y} = 51,45 + 0,34X_2 + 0,20X_4$	Signifikan

5. Uji Signifikansi Model Regresi

Hasil perhitungan secara keseluruhan uji linearitas model regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada rangkuman pada tabel berikut :

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Signifikansi Model Regresi (Uji F)

Model Hubungan Antar Variabel	Sig	α	Hasil Uji Signifikansi
z atas x_1	0,000 ^b	0,005	Signifikan
z atas x_2	0,000 ^b	0,005	Signifikan

Model Hubungan Antar Variabel	Sig	α	Hasil Uji Signifikansi
z atas x_3	0,000 ^b	0,005	Signifikan
z atas y	0,000 ^b	0,005	Signifikan
y atas x_1	0,000 ^b	0,005	Signifikan
y atas x_2	0,000 ^b	0,005	Signifikan
y atas x_3	0,000 ^b	0,005	Signifikan
z atas x_1 melalui y	0,000 ^b	0,005	Signifikan
z atas x_2 melalui y	0,000 ^b	0,005	Signifikan
z atas x_3 melalui y	0,000 ^b	0,005	Signifikan
Syarat Signifikan : Sig < α			

6. Uji Linieritas

Hasil perhitungan secara keseluruhan uji linearitas model regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada rangkuman pada tabel berikut :

Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Linearitas Model Regresi (Uji t)

Model Hubungan Antar Variabel	Sig	α	Hasil Uji Pola Linearitas
z atas x_1	0,000	0,005	Linier
z atas x_2	0,000	0,005	Linier
z atas x_3	0,000	0,005	Linier
z atas y	0,000	0,005	Linier
y atas x_1	0,000	0,005	Linier
y atas x_2	0,000	0,005	Linier
y atas x_3	0,000	0,005	Linier
z atas x_1 melalui y	0,000	0,005	Linier
z atas x_2 melalui y	0,000	0,005	Linier
z atas x_3 melalui y	0,000	0,005	Linier
Syarat Linier : Sig < α			

7. Uji Multikolineritas

Pengujian multikolineritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Pengujian menggunakan **Uji Spearman**. Efek dari multikolineritas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t_{hitung} akan bernilai kecil dari t_{tabel} . Hasil perhitungan secara keseluruhan uji multikolineritas adalah sebagai berikut :

Strategi Optimal Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja

Tabel 7. Rangkuman Uji Multikolineritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Prasyarat	Kesimpulan
Knowledge Management (X_1)	0.227	4.408	H_0 : VIF < 10, tidak terdapat multikolineritas H_1 : VIF > 10, terdapat multikolineritas	H_0 diterima Tidak terdapat multikolineritas
Komunikasi Interpersonal (X_2)	0.203	5.803	H_0 : VIF < 10, tidak terdapat multikolineritas H_1 : VIF > 10, terdapat multikolineritas	H_0 diterima Tidak terdapat multikolineritas
Dukungan Organisasi (X_3)	0.225	4.449	H_0 : VIF < 10, tidak terdapat multikolineritas H_1 : VIF > 10, terdapat multikolineritas	H_0 diterima Tidak terdapat multikolineritas
Kepuasan Kerja (Y)	0.213	4.692	H_0 : VIF < 10, tidak terdapat Multikolineritas H_1 : VIF > 10, terdapat multikolineritas	H_0 diterima Tidak terdapat multikolineritas

8. Uji Heterokedasitas

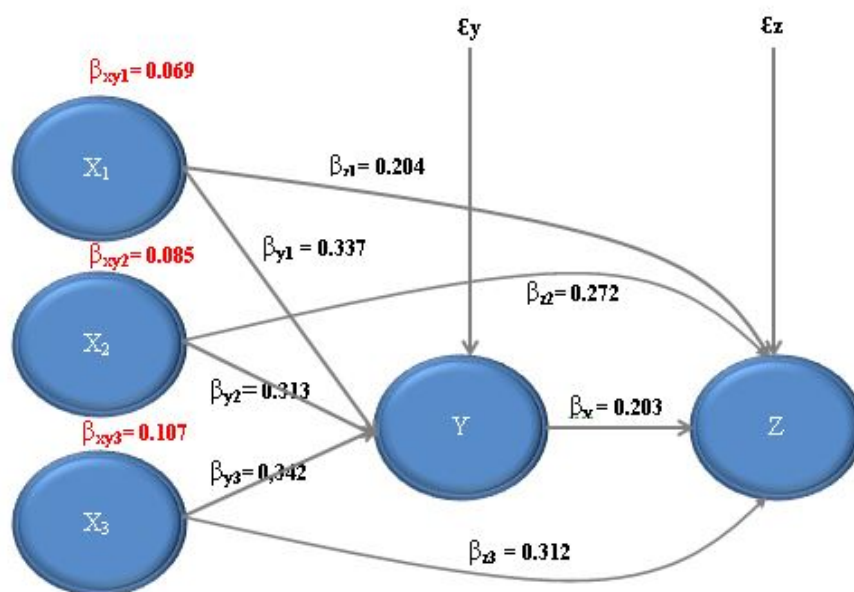
Pada penelitian ini, untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas menggunakan **Uji Glejser** dimana jika nilai signifikan < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas, jika sebaliknya nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka terjadi homokedastisitas. Hasil perhitungan secara keseluruhan uji heterokedasitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada rangkuman pada tabel berikut :

Tabel 8. Rangkuman Uji Heterokedasitas

Variabel	Sig.	α	Prasyarat	Kesimpulan
Knowledge Management (X_1)	0,000	0,05	H_0 : nilai signifikan < 0,05 maka tidak terdapat heterokedasitas. H_1 : nilai signifikan $\geq 0,05$ maka terdapat heterokedasitas.	H_0 diterima Tidak terdapat heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	α	Prasyarat	Kesimpulan
Komunikasi Interpersonal (X_2)	0,000	0,05	H_0 : nilai signifikan $< 0,05$ maka tidak terdapat heterokedasitas. H_1 : nilai signifikan $\geq 0,05$ maka terdapat heterokedasitas.	H_0 diterima Tidak terdapat heteroskedastisitas
Dukungan Organisasi (X_3)	0,000	0,05	H_0 : nilai signifikan $< 0,05$ maka tidak terdapat heterokedasitas. H_1 : nilai signifikan $\geq 0,05$ maka terdapat heterokedasitas.	H_0 diterima Tidak terdapat heteroskedastisitas
Kepuasan Kerja (Y)	0,000	0,05	H_0 : nilai signifikan $< 0,05$ maka tidak terdapat heterokedasitas. H_1 : nilai signifikan $\geq 0,05$ maka terdapat heterokedasitas.	H_0 diterima Tidak terdapat heteroskedastisitas

9. Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)



Gambar 2. Hasil Analisa Jalur (*Path Analysis*)

- X_1 : Knowledge Management
- X_2 : Komunikasi Interpersonal
- X_3 : Dukungan Organisasi
- Y : Kepuasan Kerja
- Z : Kualitas Layanan

Strategi Optimal Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja

Pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat apabila dilihat dari analisis jalur, maka hubungan tersebut merupakan hubungan fungsional di mana Kualitas Layanan Guru (Z) terbentuk sebagai hasil dari bekerjanya fungsi Knowledge Management (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), Dukungan Organisasi (X_3) dan Kepuasan Kerja (Y). Pembahasan hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 9. Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Koefisien Jalur	Uji Statistik	Keputusan	Kesimpulan
Knowledge Management (X_1) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z)	0.204	$H_0 : \beta_{z1} \leq 0$ $H_1 : \beta_{z1} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Langsung Positif
Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z)	0.272	$H_0 : \beta_{z2} \leq 0$ $H_1 : \beta_{z2} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Langsung Positif
Dukungan Organisasi (X_3) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z)	0.312	$H_0 : \beta_{z3} \leq 0$ $H_1 : \beta_{z3} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Langsung Positif
Kepuasan Kerja (Y) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z)	0.203	$H_0 : \beta_Y \leq 0$ $H_1 : \beta_Y > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Langsung Positif
Knowledge Management (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y)	0.337	$H_0 : \beta_{z1} \leq 0$ $H_1 : \beta_{z1} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Langsung Positif
Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y)	0.313	$H_0 : \beta_{z2} \leq 0$ $H_1 : \beta_{z2} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Langsung Positif
Dukungan Organisasi (X_3) terhadap Kepuasan Kerja (Y)	0.342	$H_0 : \beta_{z3} \leq 0$ $H_1 : \beta_{z3} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Langsung Positif
Knowledge Management (X_1) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z) melalui Kepuasan Kerja (Y)	0.069	$H_0 : \beta_{xy1} \leq 0$ $H_1 : \beta_{xy1} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Tidak Langsung Positif
Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z) melalui Kepuasan Kerja (Y)	0.085	$H_0 : \beta_{xy2} \leq 0$ $H_1 : \beta_{xy2} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Tidak Langsung Positif
Dukungan Organisasi (X_3) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z) melalui Kepuasan Kerja (Y)	0.107	$H_0 : \beta_{xy3} \leq 0$ $H_1 : \beta_{xy3} > 0$	H_0 ditolak H_1 diterima	Berpengaruh Tidak Langsung Positif

10. Uji Pengaruh tidak langsung

Uji pengaruh tidak langsung dipergunakan untuk menguji efektivitas variabel intervening yang menjadi perantara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun hasil uji pengaruh tidak langsung adalah sebagai berikut :

Tabel 10 Hipotesis Penelitian

Pengaruh Tidak langsung	Z _{hitung}	Z _{tabel}	Keputusan	Kesimpulan
Knowledge Management (X ₁) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z) melalui Kepuasan Kerja (Y)	4.860	1,966	H ₀ ditolak H ₁ diterima	terbukti memediasi
Komunikasi Interpersonal (X ₂) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z) melalui Kepuasan Kerja (Y)	4,678	1,966	H ₀ ditolak H ₁ diterima	terbukti memediasi
Dukungan Organisasi (X ₃) terhadap Kualitas Layanan Guru (Z) melalui Kepuasan Kerja (Y)	4,608	1,966	H ₀ ditolak H ₁ diterima	terbukti memediasi

11. Solusi Optimal Penguatan Kualitas Layanan Guru

Berdasarkan hasil uji hipotesis statistik, penetapan prioritas indikator, dan perhitungan nilai indikator yang telah diuraikan di atas, maka dapat dibuat rekapitulasi hasil penelitian yang merupakan solusi optimal dalam penguatan Kualitas Layanan Guru seperti berikut ini :

Tabel 11. Analisis SITOREM

Knowledge Management ($\beta y_1 = 0,204$) (rangk.III)			
Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert	Indicator Value
1 Knowledge Acquisition	1 st	Knowledge Acquisition (23.17%)	3.88
2 Knowledge Gathering	2 nd	Utilization of knowledge (22.54%)	4.10
3 Knowledge Storage	3 rd	Sharing and distribution of knowledge (20.96%)	4.00
4 Processing knowledge into new knowledge	4 th	Processing knowledge into new knowledge (18.12%)	3.61
5 Sharing and distribution of knowledge	5 th	Knowledge Gathering (15.21%)	3.60
6 Utilization of knowledge	6 th	Knowledge Storage (14.21%)	3.60
Komunikasi Interpersonal ($\beta y_2 = 0,272$) (rangk.II)			
Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert	Indicator Value
1 Emphaty	1 st	Opennes (26.67%)	3.57
2 Equility	2 nd	Equility (25.07%)	4.02
3 Opennes	3 rd	Emphaty (24.88%)	3.68
4 Possitiveness	4 th	Possitiveness (23.38%)	3.74
5 Supportiveness	5 th	Supportiveness (21.38%)	3.74

Strategi Optimal Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Menengah Kejuruan
(SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal,
Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja

Dukungan Organisasi ($\beta_3 = 0,312$) (rangk.I)

Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert	Indicator Value
1 Fairness	1 st	Fairness (21.45%)	3.82
2 Job Conditions	2 nd	Supervisor Support (20.24%)	3.84
3 Organizational Rewards	3 rd	Organizational Rewards (19.78%)	3.92
4 Supervisor Support	4 th	Job Conditions (19.64%)	4.04

Kepuasan Kerja (Y) ($\beta_4 = 0,203$) (rank.IV)

Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert	Indicator Value
1 Co- Workers	1 st	Pay (16.95%)	3.85
2 Job	2 nd	Job (16.36%)	4.11
3 Pay	3 rd	Promotion Opportunities (14.31%)	3.65
4 Promotion Opportunities	4 th	Supervisor (13.78%)	4.03
5 Supervisor	5 th	Co- Workers (13.73%)	3.78

Kualitas Layanan Guru

Indicator in Initial State		Indicator after Weighting by Expert	Indicator Value
1 Assurance	1 st	Reliability (18.48%)	3.78
2 Empathy	2 nd	Responsiveness (17.93%)	3.85
3 Reliability	3 rd	Assurance (16.77%)	4.10
4 Responsiveness	4 th	Empathy (16.77%)	3.76

SITOREM ANALYSIS RESULT

Priority order of indicator to be Strengthened		Indicator remain to be maintained	
1 st	Fairness	1.	Job Conditions
2 nd	Supervisor Support	2.	Equility
3 rd	Organizational Rewards	3.	Utilization of knowledge
4 th	Openness	4.	Sharing and distribution of knowl
5 th	Empathy	5.	Job
6 th	Positivity	6.	Supervisor
7 th	Supportiveness	7.	Assurance
8 th	Knowledge Acquisition		
9 th	Processing knowledge into new knowledge		
10 th	Knowledge Gathering		
11 th	Knowledge Storage		
12 th	Pay		
13 th	Promotion Opportunities		
14 th	Co- Workers		
15 th	Reliability		

16 th	Responsiveness	
17 th	Empathy	

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan hasil penelitian dan hipotesis yang telah diuji, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Penguatan Kualitas Layanan Guru dapat dilakukan dengan menggunakan strategi pengembangan variabel yang berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Guru. (2) Variabel yang berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Guru adalah *Knowledge Management*, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja. Hal tersebut teruji dari hasil Analisis variabel menggunakan metode Analisis Jalur (*Path Analysis*). (3) Cara untuk menguatkan Kualitas Layanan Guru adalah dengan memperbaiki Indikator yang masih lemah dan mempertahankan indikator yang sudah baik dari setiap variabel penelitian.

BIBLIOGRAFI

- Amri, M. K. (2022). Pelatihan Ice Breaking Pembelajaran Untuk Guru–Guru PAI MA-SMA-SMK. *Laporan Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 50–56.
- As’ad, M. (2015). *Psikologi Industri*. Liberty Offset.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Davis, G. B. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Pustaka Binaman Pressindo.
- Fansyuri, A. F. (2023). *Komunikasi Interpersonal Barberman Dengan Pelanggan Dalam Menjaga Loyalitas (Studi Pada GoodFellas Barbershop Malang) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang)*.
- Fitria, H. (2022). *Upaya Kepala Madrasah Dalam Menggerakkan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Guru Di MI Muhammadiyah 1 Pare (Doctoral dissertation, IAIN Kediri)*.
- George, J. M., Jones, G. R., & Sharbrough, W. C. (2015). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Pearson Prentice Hall Upper Saddle River.
- Hardhienata, S. (2017). The development of scientific identification theory to conduct operation research in education management. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 166(1), 012007.
- Kusumadmo, E. (2013). *Manajemen Strategik Pengetahuan*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

Strategi Optimal Peningkatan Kualitas Layanan Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja

- Nagabushanam, M. (2013). *A Studi On Customer Service Quality of Banks in India*. Analyz Research Solution Pvt. Ltd.
- Pohl, S., Battistelli, A., & Libreht, J. (2013). The impact of perceived organizational support and job characteristics on nurses' organizational citizenship behaviours. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 16(2), 193–207. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-16-02-2013-B002>
- Rabaa'i, A. A., & Gable, G. G. (2012). *Is Service Quality As A Multi-Dimensional Formative Construct*. BT - 16th Pacific Asia Conference on Information Systems, PACIS 2012, Ho Chi Minh City, Vietnam, 11-15 July 2012 (p. 59).
- Rambat, L., & Hamdani, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Ree, H. J. Van. (2009). *Service Quality Indicators for Business Support Service*. University College London.
- Schermerhorn Jr, J. R., & Bachrach, D. G. (2017). *Exploring management*. John Wiley & Sons.
- Setyaningsih, S., & Rubiati, K. (2020). Peningkatan Kualitas Layanan Guru Melalui Pengembangan Kepribadian Guru Dan Keadilan Organisasi. *Pedagonal: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(2), 71–75.
- Singh, A. K. (2014). Role of interpersonal communication in organizational effectiveness. *International Journal of Research in Management and Business Studies*, 1(4), 36–39.
- Sondakh, C. (2015). Kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (studi pada nasabah taplus bni cabang manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3.
- Sulastri, T., & Istiadi, Y. (2020). Pengaruh Self-Esteem Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Efektivitas Kerja Guru. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 36–40.
- Yaslioglu, M., Özaslan Çalışkan, B., & Şap, Ö. (2013). The Role of Innovation and Perceived Service Quality in Creating Customer Value: A Study on Employees of a Call Center Establishment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 629–635. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.533>

Copyright holders:

Sains Rusnadi, Andi Hermawan, sumiati (2023)

First publication right:

[Journal of Syntax Admiration](#)

This article is licensed under:

