

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT. ABADI GUNUNG RAJA
BANJARMASIN**

Yogi Hidayat (1), Basuki (2), Prihatini Ade Mayvita (3)

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 19310129

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 0019057201

Email : yogihidayatss60@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis : (1) peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Abadi gunung raja Banjarmasin, (2) faktor apa saja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan Perusahaan PT. Abadi gunung raja Banjarmasin,

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif dan merupakan penelitian survei dan wawancara, serta teknik analisis data yang dipakai dari Miles & Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kualitas pelayanan berperan sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Abadi gunung raja Banjarmasin. (2) Faktor lingkungan internal maupun eksternal dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Abadi gunung raja Banjarmasin. (3) Lingkungan kerja yang kurang nyaman karena kurangnya fasilitas pendukung di ruangan kantor seperti tempat duduk dan tempat cuci tangan yang bagus.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kinerja karyawan

DARTAR PUSTAKA

- Akbar (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*.
- Amira, Nadya Bella. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Central Asia Syariah Di Yogyakarta Dengan Pendekatan Model Carter." (2019).
- Griffin, Jill,(2016)“Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”, Dialih bahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya, Jakarta, Erlangga.
- Meithiana, Indrasari, and H. Ansory. "Manajemen Sumber Daya Manusia." (2019).
- Muzakki, M. H., Susilo, H., & Yuniarto, S. R. (2016). Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan PT. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol, 39*, 169-175.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109-130.
- Seiga, K. A. (2022). Peran kualitas pelayanan dalam sistem antrian untuk menciptakan kepuasan konsumen Pt.optima sinergi comvestama di kota Semarang, (Doctoral dissertation, Universitas islam sultan agung semarang.
- Umar, 2005, “Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.