



KAJIAN EMPIRIS KEADILAN ORGANISASI, KOMITMEN ORGANISASIONAL, KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN

Encep Saefullah^{1*}, Salapudin²

^{1,2}Universitas Bina Bangsa

Email: encepsaefullah82@gmail.com¹, salapudin606@gmail.com²

Abstract

The purpose of this research is to be able to determine and analyze organizational justice towards service quality, organizational commitment to service quality and employee performance towards service quality at PT X Serang. This research used the Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) approach and involved data collection by distributing questionnaires to 33 employees with a sampling technique using non-probability sampling and assisted by the use of SmartPLS 3.2 software as a data analysis tool. The research results show that the factors of organizational justice, organizational commitment, and employee performance have a positive and significant effect on service quality based on a p-value that is smaller than 0.05.

Keywords: *Organizational Justice, Organizational Commitment, Employee Performance and Service Quality*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk dapat mengetahui dan menganalisis antara keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan, komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada PT X Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) dan melibatkan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner pada 33 karyawan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* serta dibantu penggunaan software SmartPLS 3.2 sebagai alat analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keadilan organisasi, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan didasarkan dari nilai p-value yang lebih kecil dari 0.05.

Kata Kunci: Keadilan Organisasi, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (Kaswan, 2017).

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk penjualan barang.

PT X salah satu perusahaan *ritel* terkemuka di Indonesia. PT X memiliki cabang di seluruh Indonesia salah satunya berada di Kota Serang. PT X Serang memiliki standarisasi kualitas pelayanan karyawan kepada pelanggan, yakni etika dalam menjalankan tugasnya, bersikap dan berperilaku sesuai dengan tuntutan sebagai karyawan. Karyawan harus memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, kemudian berpenampilan dengan menggunakan pakaian kerja dan atribut yang telah disepakati oleh karyawan dan perusahaan. Tetapi permasalahan yang ada dapat ditemukan antara lain pelayanan yang masih belum optimal, keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan juga belum maksimal seperti keramahan dan kesigapan dalam melayani pelanggan masih kurang baik.

Terdapat *research gap* pada penelitian yang menguji Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, dan Kinerja Karyawan. Hasil penelitian Harris Kristanto (2015) menunjukkan bahwa keadilan organisasional berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Keadilan organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. Keadilan organisasional juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian Maftuhi Firdaus (2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Keadilan organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian Jumawal Siddiq dan Suwoko (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Jika kinerja karyawan tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dikarenakan semua indikator dapat dijalankan dengan maksimal.

Novelty pada riset ini yakni penggabungan tiga aspek bebas sekaligus pengujian ulang variabel yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yaitu keadilan organisasi dan komitmen organisasi. Dikarenakan terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu dimana terdapat penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang didukung berdasarkan konstruk pengaruh masing-masing aspek. Namun ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Safrizal (2017), kualitas pelayanan bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Arianto (2018) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Keadilan Organisasi

Menurut Angreaeni (2015), keadilan organisasi yaitu hasil persepsi yang diberikan individu secara subyektif atas perlakuan yang diterimanya dari orang lain yang ada disekitarnya. Keadilan organisasi juga didefinisikan sebagai persepsi seorang karyawan mengenai seberapa objektif karyawan tersebut diperlakukan dalam transaksi sosial di tempat kerja dengan kesetaraan yang diberikan organisasinya baik dari segi hasil ataupun prosedur yang digunakan dalam memperoleh hasil tersebut. Menurut Handi & Suhariandi (2017), keadilan organisasi yaitu suatu tingkat dimana seorang individu merasa diperlakukan sama di dalam organisasi tempat dirinya bekerja.

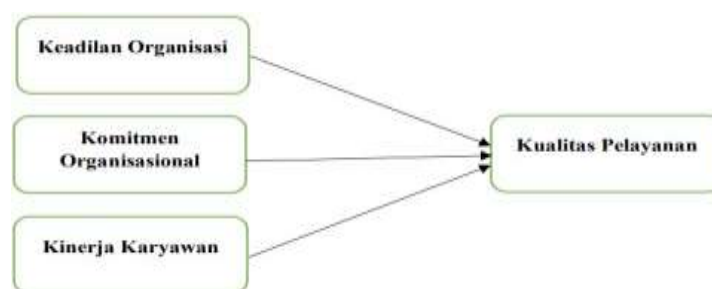
Komitmen Organisasional

Menurut Mathis & Jackson (2016), di dalam suatu perusahaan, komitmen organisasional menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan, lantaran dengan adanya komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, maka karyawan akan setia dengan tempat ia bekerja, dan organisasi atau perusahaan tersebut dengan mudah dapat mencapai tujuannya. Khaerul Umam (2010) mengartikan komitmen organisasi sebagai penerimaan yang kuat dalam diri individu terdapat tujuan dan nilai-nilai organisasi, sehingga individu tersebut akan berkarya serta memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan di organisasi.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan operasional (Mulyadi, 2021). Kinerja karyawan menunjukkan pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Encep Saefullah, 2022). Tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Dan hasilnya akan diketahui bahwa karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

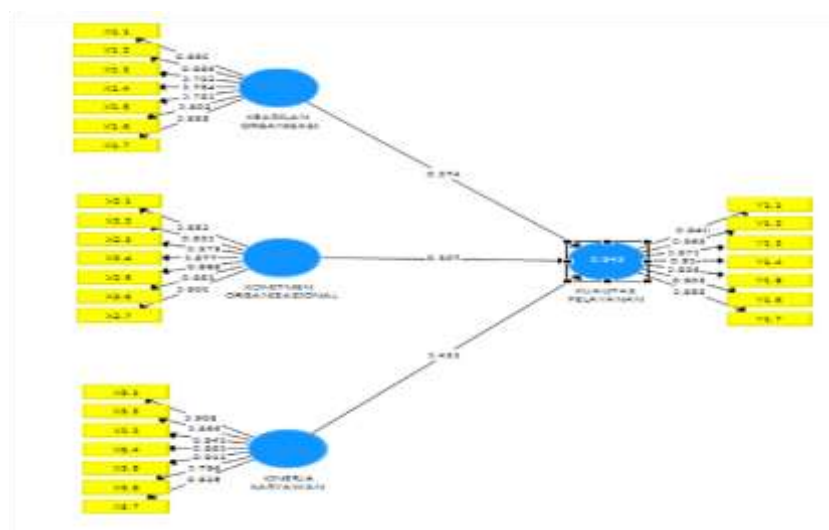
Penelitian ini menggunakan metode survey. Penelitian ini dirancang untuk menentukan tingkat pengaruh variabel variabel yang berbeda dalam suatu populasi, yaitu mengetahui seberapa besar kontribusi variabel variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta besarnya arah pengaruh yang

terjadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) dan melibatkan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner pada 33 karyawan dibantu penggunaan software SmartPLS 3.0 sebagai alat analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian *Convergent Validity* Tahap Awal

Convergent validity dari *measurement model* dengan manifest reflektif dapat di lihat dari korelasi antara *score* item/indikator dengan *score* konstruknya. Pada pengujian *Convergent Validity* digunakan nilai *loading factor*. Indikator individu dianggap reliable jika memiliki nilai korelasi diatas 0.60.



Gambar 2. Run PLS Algorithm Tahap Awal

Berikut adalah nilai *loading factor* dari masing-masing *manifest* pada variabel penelitian:

Tabel 1. Outer Loading

	Keadilan Organisasi	Kinerja Karyawan	Komitmen Organisasional	Kualitas Pelayanan
X1.1	0.860			
X1.2	0.886			
X1.3	0.702			
X1.4	0.764			
X1.5	0.781			
X1.6	0.802			
X1.7	0.855			
X2.1			0.852	
X2.2			0.821	
X2.3			0.875	
X2.4			0.877	
X2.5			0.868	
X2.6			0.881	
X2.7			0.800	
X3.1		0.905		
X3.2		0.856		
X3.3		0.841		
X3.4		0.881		
X3.5		0.911		
X3.6		0.796		
X3.7		0.825		
Y1.1				0.849
Y1.2				0.868
Y1.3				0.871
Y1.4				0.814
Y1.5				0.836
Y1.6				0.903
Y1.7				0.858

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Berdasarkan output data pada tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa rata-rata dari masing-masing manifest variabel yang di teliti memiliki nilai *Loading Factor* > 0,6. Jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan manifest yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi kriteria reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Pengujian *Discriminant Validity*

Tabel 2. *Cross Loading*

	Keadilan Organisasi	Komitmen Organisasional	Kinerja Karyawan	Kualitas Pelayanan
X1.1	0.860	0.807	0.742	0.851
X1.2	0.886	0.803	0.829	0.852
X1.3	0.702	0.652	0.594	0.641
X1.4	0.764	0.673	0.611	0.639
X1.5	0.781	0.527	0.496	0.568
X1.6	0.802	0.770	0.687	0.738
X1.7	0.855	0.721	0.654	0.752
X2.1	0.703	0.862	0.727	0.749
X2.2	0.631	0.821	0.717	0.787
X2.3	0.718	0.875	0.861	0.829
X2.4	0.771	0.877	0.797	0.861
X2.5	0.830	0.868	0.785	0.801
X2.6	0.866	0.881	0.768	0.836
X2.7	0.761	0.800	0.831	0.782
X3.1	0.720	0.806	0.905	0.832
X3.2	0.687	0.722	0.856	0.784
X3.3	0.746	0.739	0.841	0.755
X3.4	0.757	0.826	0.881	0.833
X3.5	0.782	0.841	0.911	0.856
X3.6	0.684	0.788	0.796	0.751
X3.7	0.598	0.799	0.825	0.838
Y1.1	0.777	0.792	0.768	0.849
Y1.2	0.793	0.842	0.784	0.868
Y1.3	0.765	0.811	0.827	0.871
Y1.4	0.717	0.693	0.820	0.814
Y1.5	0.833	0.829	0.764	0.836
Y1.6	0.816	0.862	0.814	0.903
Y1.7	0.711	0.840	0.664	0.858

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Berdasarkan *output* data dalam tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing manifest pada seluruh variabel memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya.

Hasil Pengujian Construct Reability and Validity

1. Average Variance Extracted (AVE)

Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya.

Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Keadilan Organisasi	0.655
Komitmen Organisasional	0.729
Kinerja Karyawan	0.739
Kualitas pelayanan	0.735

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Dari tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel >0.5 . Artinya semua variable memiliki estimasi reliabilitas yang baik karena semua ukuran reliabilitas melebihi 0,5 Validitasnya juga termasuk baik karena nilai AVE 0,5. Nilai ini menggambarkan validitas konvergen yang memadai yang mempunyai arti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rata-rata.

2. Composite Reliability

Composite reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas manifest pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* $> 0,6$. Berikut adalah nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 4. Composite Reliability

	Composite Reliability
Keadilan Organisasi	0.930
Komitmen Organisasional	0.950
Kinerja Karyawan	0.952
Kualitas Pelayanan	0.951

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Berdasarkan sajian output data dalam tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel penelitian $> 0,6$. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki *level internal consistency reliability* yang tinggi.

3. Cronbach's Alpha

Untuk Memperkuat hasil uji reliabilitas di atas, digunakan juga nilai *cronbach's alpha*. Dimana suatu variabel dapat dinyatakan *reliable* jika nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Berikut adalah nilai *cronbach' alpha* dari masing-masing variabel:

Tabel 5. Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Keadilan Organisasi	0.911
Komitmen Organisasional	0.938
Kinerja Karyawan	0.941
Kualitas Pelayanan	0.940

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Hasil output *cronbach's alpha* menunjukkan semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* diatas 0.6, sehingga bisa disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Pengujian Inner Model

Pengujian terhadap model struktural (*Inner Model*) dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit model*, *Q-square*, *F-square* dan uji hipotesis.

Uji R-Square

Nilai R^2 menunjukkan tingkat determinasi variabel eksogen terhadap endogennya. Nilai R^2 semakin besar menunjukkan tingkat determinasi yang semakin baik. Suatu model dikatakan kuat jika nilai *R-square* 0.75, model moderat jika nilai *R-square* 0.50, dan model lemah jika nilai *R-square* 0.25.

Tabel 6. *R-square*

	R Square	R Square Adjusted
Kualitas Pelayanan	0.943	0.938

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Hasil perhitungan pada tabel 6 di atas menunjukkan bahwa nilai *R-square* untuk model Kualitas Pelayanan sebesar 0.943 sehingga model dikatakan kuat.

Q-Square

Nilai *Q-square* pengujian model struktural dilakukan dengan melihat nilai Q^2 (*predictive relevance*), dimana semakin tinggi *Q-Square*, maka model dapat dikatakan semakin fit dengan data. Adapun hasil perhitungan nilai *Q-Square* adalah sebagai berikut:

$$QSquare = 1 - \{(1 - 0.943)\}$$

$$QSquare = 1 - \{(0.057)\}$$

$$QSquare = 0.943$$

Hasil perhitungan Q^2 menunjukkan nilai Q^2 sebesar 0.943. Nilai Q^2 dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai

Q^2 lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model dikatakan sudah cukup baik sehingga prediksi yang dilakukan oleh model dinilai telah relevan.

F-Square

Nilai *f square* model digunakan untuk mengetahui besarnya *effect size* variabel laten endogen terhadap variabel laten eksogen. Apabila nilai *f square* sama dengan 0,35 maka dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh besar, apabila bernilai sama dengan 0,15 maka memiliki pengaruh menengah dan apabila bernilai sama dengan 0,02 maka memiliki pengaruh kecil.

Tabel 7. Effect Size

	Keadilan Organisasi	Komitmen Organisasional	Kinerja Karyawan	Kualitas Pelayanan
Keadilan Organisasi				0.286
Komitmen Organisasional				0.178
Kinerja Karyawan				0.514
Kualitas Pelayanan				

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Berdasarkan tabel 7 maka hasil dari *effect size* diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Hubungan keadilan organisasi dengan kualitas pelayanan memiliki nilai *effect size* sebesar 0,286, artinya hubungan kedua variabel sedang atau menengah.
2. Hubungan komitmen organisasional dengan kualitas pelayanan memiliki nilai *effect size* sebesar 0,178, artinya hubungan kedua variabel sedang atau menengah.
3. Hubungan kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan memiliki nilai *effect size* sebesar 0,514, artinya hubungan kedua variabel kecil atau rendah.

Uji Goodness of Fit (GoF)

Hasil uji GoF didapat dari perkalian nilai akar rata – rata AVE dengan nilai akar rata – rata R-Square. Rumus untuk menghitung nilai GoF adalah sebagai berikut:

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

$$GoF = \sqrt{0,617 \times 0,528}$$

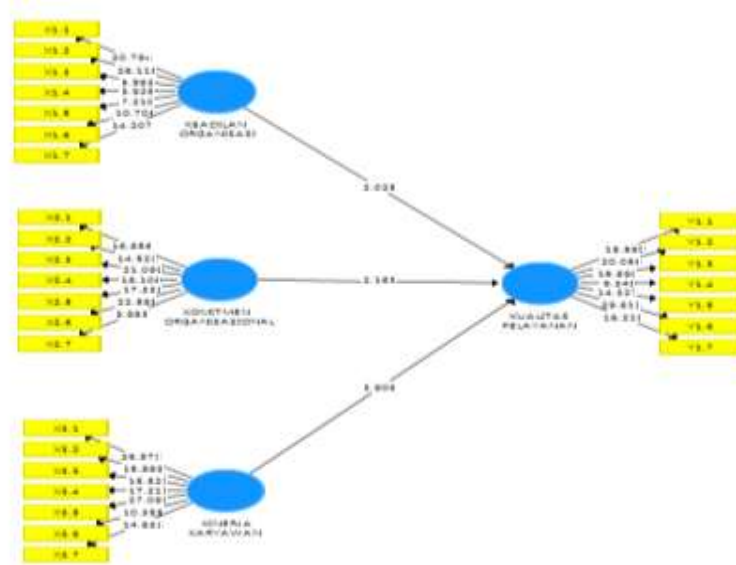
$$GoF = \sqrt{0,3257}$$

$$GoF = 0,3257$$

Dari hasil perhitungan didapat hasil nilai GoF sebesar 0,68 sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki GoF yang sedang, semakin besar nilai GoF maka semakin sesuai dalam menggambarkan sampel penelitian.

Hasil Bootstrapping

Hasil pengujian dengan metode *bootstrapping* dengan menggunakan software SmartPLS adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Bootstrapping Inner Model

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

Hipotesis

Tabel 8. Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Keadilan Organisasi → Kualitas Pelayanan	0.274	2.012	0.045
Komitmen Organisasional → Kualitas Pelayanan	0.307	2.158	0.031
Kinerja Karyawan → Kualitas Pelayanan	0.432	3.904	0.000

Sumber: Output smartPLS 3.0 (2024)

H₁: Terdapat pengaruh signifikan keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan

Hal ini didasarkan pada hasil nilai t-statistik sebesar 0,2012 (<1.996) dan nilai *p-value* 0.045 (< 0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memiliki hubungan yang berarti semakin tinggi keadilan organisasi seorang karyawan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan, maka H1 diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi keadilan organisasi pada suatu organisasi maka semakin bagus kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mendukung kesimpulan penelitian Handi & Suhariandi (2017) bahwa keadilan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H₂: Terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan

Hal ini didasarkan pada hasil nilai t-statistik sebesar 2.158 (>1.996) dan nilai *p-value* 0.031 (<0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memiliki hubungan yang berarti semakin baik komitmen organisasional yang diterima seorang karyawan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan, maka H2 diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa semakin kuat komitmen organisasional yang dilakukan oleh perusahaan maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan kerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Pepeng Supendi & Rahadian (2021) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan, kualitas layanan yang optimal akan tercapai apabila karyawan memiliki komitmen organisasional..

H₃: Terdapat pengaruh signifikan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan

Hal ini didasarkan pada hasil nilai t-statistik sebesar 3.904 (>1.996) dan nilai *p-value* 0.000 (<0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memiliki hubungan yang berarti semakin tinggi kinerja karyawan seorang karyawan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan, maka H3 diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan maka semakin tinggi kualitas pelayanan kerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung kesimpulan penelitian Andi Nur Islamiyah (2021) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa diperlakukan dengan adil oleh organisasi, mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Selain itu, komitmen organisasional juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen tinggi terhadap organisasi akan lebih berdedikasi dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal. Terakhir, kinerja karyawan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT X Serang. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi cenderung lebih efisien dan efektif dalam menjalankan tugas mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT X Serang, penting bagi manajemen untuk fokus pada peningkatan keadilan organisasi, memperkuat komitmen karyawan, dan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, S. D. (2015). Pengalaman dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Pada PT. Permodalan Siak. *Jurnal FEKON*, 5.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Firdaus, M. 2017. Pengaruh keadilan organisasi serta lingkungan kerja terhadap kinerja pekerja dengan kepuasan sebagai metode intervening (studi kasus pekerja tetap bagian produksi PT.X), *Program studi manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Fakultas Ekonomi*, 1(11).
- Handi & Suhariandi. (2017), Pengaruh Persepsi Karyawan Tentang Keadilan Organisasi Terhadap Intensitas Turnover di PT. ENG Gresik. *Jurnal Psikologi*. 5(4).
- Kaswan. 2017. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung : Alfabeta.
- Kristanto, H. 2015. Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, dan Kinerja Karyawan, *JMK*, 17(1), 86–98, DOI: 10.9744/jmk.17.1.86–98.
- Mathis, R. L., & J. H. Jackson. 2016. *Human Resource Management*. Edisi 10 Jilid 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2021). *Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nur Islamiyah, Andi, Alyas, Hafiz Elfiansya Parawu. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*. 2(5).
- Saefullah, Encep, Arta Rusidarma Putra, Gatot Hartoko. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Safrizal. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 4(1).
- Siddiq, J., & Suwoko, A. 2020. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Layanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda, *Borneo Student Research*, 2(1), 529-533.
- Supendi, Pepeng, A.H. Rahadian. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1(2).
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.