

**ANALISIS *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB),
KOMPETENSI, DAN LINGKUNGAN KERJA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT OLEH-OLEH
MAK PLENGEH KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada Program Studi Manajemen



Oleh:

YENI PUTRI SUSILOWATI

NPM: 18.1.02.02.0061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2022**

Skripsi oleh:

YENI PUTRI SUSILOWATI

NPM: 18.1.02.02.0061

Judul:

**ANALISIS *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB),
KOMPETENSI, DAN LINGKUNGAN KERJA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT OLEH-OLEH
MAK PLENGEH KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 06 Juli 2022

Pembimbing I



Basthoumi Muslih, M.M.
NIDN. 0701018607

Pembimbing II



Dodi Kusuma Hadi S. S.H., M.M.
NIDN : 0715127402

Skripsi oleh:

YENI PUTRI SUSILOWATI

NPM: 18.1.02.02.0061

Judul:

**ANALISIS *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB),
KOMPETENSI, DAN LINGKUNGAN KERJA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT OLEH-OLEH
MAK PLENGEH KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal: 19 Juli 2022

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Basthoumi Muslih, M.M.
2. Penguji I : Ema Nurzainul Hakimah, M.M.
3. Penguji II : Dodi Kusuma Hadi S., S.H., M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB,
Dr. Subagyo, M.M
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Yeni Putri Susilowati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. lahir : Kediri/ 06 Mei 1999
NPM : 18.1.02.02.0061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri,

Yang Menyatakan

 
YENI PUTRI SUSILOWATI

NPM. 18.1.02.02.0061

Motto:

*Jangan mundur sebelum mencoba,
beban berat itu hanya ada pada
pikiran,
Coba dulu,
Nanti kamu akan terbiasa,
Bekerja keraslah sampai hal yang
murah terlihat mahal*

Kupersembahkan karya ini buat:

Semua orang yang selalu mendukungku

ABSTRAK

Yeni Putri Susilowati: Analisis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kompetensi, dan Lingkungan Kerja dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2022.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah lama menerjuni dunia bisnis. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, lingkungan kerja secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan pada pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri yang jumlahnya belum diketahui, dengan analisis uji normalitas, regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan software SPSS Versi 23. Kesimpulan hasil dari penelitian ini adalah (1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan. (2) kompetensi kerja berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan. (3) lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan. (4) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan pada pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Analisis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kompetensi, dan Lingkungan Kerja dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Basthoumi Muslih, M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dodi Kusuma Hadi Soedjoko, S.H., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri atas segala dedikasinya

dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri atas segala dedikasinya selama ini.

7. Seluruh karyawan di pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri yang sudah banyak membantu dan membimbing penulis dengan baik dan sabar.
8. Seluruh konsumen Mak Plengeh Kediri yang senantiasa membantu secara sukarela dan sabar.
9. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan, baik dukungan moral atau material bagi penulis.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan masukan, kritik, dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 19 Juli 2022



Yeni Putri Susilowati

NPM: 18.1.02.02.0061

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
b. Kesenjangan (<i>gap</i>) Kualitas Pelayanan	10
c. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	10
d. Manfaat Kualitas Pelayanan	12
e. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	13
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	13
b. Bentuk-bentuk <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	14
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	15

d. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	15
3. Kompetensi Kerja.....	17
a. Pengertian Kompetensi Kerja	17
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi	18
c. Aspek-aspek Kompetensi.....	19
d. Manfaat Kompetensi.....	20
4. Lingkungan Kerja.....	21
a. Pengertian Lingkungan Kerja	21
b. Jenis Lingkungan Kerja	23
c. Indikator Lingkungan Kerja.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berpikir	27
D. Kerangka Konseptual	30
E. Hipotesis	32
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 33
A. Variabel Penelitian	33
1. Identifikasi Variabel Penelitian	33
2. Definisi Operasional Variabel	34
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian.....	35
1. Pendekatan Penelitian.....	35
2. Teknik Penelitian.....	35
C. Waktu dan Tempat Penelitian	36
1. Tempat Penelitian.....	36
2. Waktu Penelitian.....	36
D. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
E. Instrumen Penelitian	38
1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Realibilitas	43
2. Sumber dan teknik pengumpulan data	44
3. Teknik pengumpulan data	45

4. Teknik Analisis Data.....	46
5. Uji Asumsi Klasik	48
6. Analisis Regresi Linear Berganda	50
7. Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	51
F. Uji Hipotesis	52
1. Uji Statistik Parsial (t-test)	52
2. Uji Statistik Simultan (F-test).....	53
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	55
B. Hasil Deskripsi Data Variabel	59
1. Hasil Deskripsi Data Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	59
2. Deskripsi Data Variabel Kompetensi Kerja	63
3. Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja	65
4. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	67
C. Hasil Analisis Data	70
1. Pengujian Asumsi Klasik.....	71
2. Analisis Regresi Berganda.....	76
3. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	79
D. Pengujian Hipotesis	80
1. Uji-t (Parsial)	80
2. Uji-F (Uji Simultan)	82
E. Pembahasan	83
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	86
A. Simpulan	86
B. Saran.....	87
 DAFTAR PUSTAKA	88
Lampiran-Lampiran	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Penelitian Skala Likert	38
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen.....	39
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 3. 6 Rata-rata Distribusi Frekuensi	48
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 2 Deskripsi Data Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) 60	
Tabel 4. 3 Deskripsi Data Variabel Kompetensi Kerja.....	63
Tabel 4. 4 Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja.....	65
Tabel 4. 5 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4. 9 Hasil Adjusted R ²	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji-t (Parsial)	81
Tabel 4. 11 Hasil Uji-F (Simultan)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	57
Gambar 4. 1 Organisasi UD. Wahyu Jaya	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normal Probability Plots	72
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplots.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Output Hasil SPSS.....	96
Lampiran 3 Tabulasi Skor Angket	118
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan	120
Lampiran 5 Surat Pengantar/Ijin Penelitian	122

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan kemajuan-kemajuan yang dicapai di sektor industri nasional maupun pada tingkat regional, perkembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kabupaten Kediri telah mengalami kemajuan yang cukup menggembirakan. Dengan perkembangan industri saat ini, tercermin bahwa perkembangan *home industry* yang ada di Kediri sangatlah baik. Hal ini menunjukkan bahwa perekonomian di Kediri sudah lebih aktif dikarenakan adanya PHK besar-besaran akibat pandemi covid-19 sehingga memicu mereka untuk beralih profesi menjadi wiraswasta.

Mengingat peranannya dalam pembangunan, UMKM harus terus dikembangkan dengan semangat kekeluargaan, saling mengisi, saling memperkuat antara usaha kecil dan besar dalam rangka pemerataan serta mewujudkan kemakmuran bagi seluruh rakyat Indonesia. Namun, permasalahan UMKM di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai persoalan sehingga dengan segala persoalan yang ada, potensi UMKM yang besar itu menjadi terhambat. Mengingat UMKM adalah sektor ekonomi yang mampu menyerap tenaga kerja terbanyak di Indonesia, hal ini dapat menambah nilai jual produk UMKM itu sendiri, utamanya agar dapat bersaing dengan produk-produk impor.

Organisasi saat ini harus mampu menghadapi berbagai tantangan,

merespon perubahan eksternal dan menyesuaikan perubahan tersebut dengan lingkungan internal, karena sumber daya manusia adalah salah satu hal terpenting untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis. Menurut Tjiptono (2014:268) “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Apabila pelayanan yang diterima para konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan salah satu faktor penting. OCB adalah tindakan karyawan secara sukarela melakukan pekerjaan yang melebihi standar tugas yang diberikan kepada mereka untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya. Permatasari (2017:38) mengemukakan bahwa “OCB merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal”. Penelitian yang dilakukan oleh Mawarsih (2017) menyimpulkan bahwa OCB di PT Citra Perdana Kendedes Malang ada pada kategori baik dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kompetensi sering disamakan dengan kecakapan untuk melakukan

sesuatu dan saling memengaruhi semua aspek dalam organisasi tersebut. Kompetensi menurut Mulyadi (2013:19) “Kompetensi menunjukkan terdapatnya pencapaian dan pemeliharaan suatu tingkatan pemahaman dan pengetahuan yang memungkinkan seseorang anggota untuk memberikan jasa dengan kemudahan dan kecerdikan”. Tanpa memiliki kompetensi yang baik, sebuah organisasi akan berjalan tidak lancar ketika hendak mencapai tujuannya. Karena saling mempengaruhi satu sama lain, perusahaan harus turut serta membantu meningkatkan kompetensi karyawan di lingkungan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Susanty (2020) menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan di sekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Menurut Mangkunegara (2015:26) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Andayani (2019) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di toko pusat oleh-oleh “Mak Plengeh”, terdapat suatu permasalahan pada kinerja para karyawan. Pernyataan dari para konsumen toko pusat oleh-oleh “Mak

Plengeh” tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu tidak adanya rasa sukarela membantu para konsumen yang merupakan salah satu faktor penting. Dimana cara pelayanan yang dilakukan oleh karyawan selama ini kurang baik, terutama pada pola komunikasi. Dampak dari permasalahan tersebut, mengakibatkan banyak kesenjangan antara karyawan dan konsumen sehingga dapat menurunkan hasil kinerja karyawan dan penurunan kualitas pelayanan. Kemudian apabila melihat kompetensi kerja karyawan toko pusat oleh-oleh “Mak Plengeh” sedikit rendah, hal tersebut disebabkan karena karyawan kurang teliti dalam bekerja, sehingga membuat konsumen kurang nyaman dengan hasil kerja para karyawannya.

Maka dari itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kompetensi kerja merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi di era modern. Akibat yang mungkin timbul dari adanya kompetensi kerja yang buruk adalah penurunan kualitas pelayanan yang akan membawa dampak pada penurunan kualitas kinerja total perusahaan.

Selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, maka ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, dan lingkungan kerja. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kompetensi Kerja, dan Lingkungan Kerja Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pusat Oleh-Oleh Mak

Plengeh Kediri”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karyawan Mak Plengeh kurang optimal dalam memberikan pelayanan pada konsumen.
2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Mak Plengeh kurang peduli terhadap masalah konsumen dalam pemilihan produk.
3. Kompetensi kerja karyawan Mak Plengeh yang kurang profesional menghadapi konsumen.
4. Lingkungan kerja yang kurang nyaman pada Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini di batasi pada:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.
2. Penelitian dilakukan pada konsumen Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.
3. Penelitian dilakukan di toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahannya adalah ada indikasi kurangnya kualitas pelayanan oleh karyawan Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri yang berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Berdasarkan penyusunan *problem statement* dan *research problem*, maka rumusan *research question* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri?
2. Apakah kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri?
4. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.

2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi kerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada toko Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh Kediri.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi kepada pemikiran sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi program studi Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Pusat Oleh-Oleh Mak Plengeh untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik serta dapat membagi pengalaman yang mungkin bisa diimplementasikan oleh perusahaan atau institusi lain.

b. Bagi Penelitian Lain

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi para peneliti lain untuk dapat memperdalam pengetahuan dan konsep teori yang telah

diperoleh dalam bidang manajemen khususya program studi
Manajemen Sumber Daya Manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.
Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara. (2015). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika
Aditama.
- Muhdar. (2015). *Organization Citizenship Behavior*. Bandung: Alfabeta.
- Permatasari. (2017). Membangun Kualitas Bangsa Dengan Budaya Kiterasi.
Seminar Nasional Bulan Bahasa UNIB, 146-56.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika
Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung:
CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung:
Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Wibowo. (2012). *Pendidikan Karakter Strategi Membangun Karakter Bangsa*.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.