

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA GREEN SMOOTHIE DI PEKANBARU

Dita Tri Saputri¹, Fahra Nurjanah², Mhd Raka Abdillah³, Annisa Ayu Pratiwi⁴, Samuel Aritonang⁵

¹ Universitas Persada Bunda Indonesia

² Universitas Persada Bunda Indonesia

³ Universitas Persada Bunda Indonesia

⁴ Universitas Persada Bunda Indonesia

⁵ Universitas Persada Bunda Indonesia

*Correspondence Email: dita@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of employee performance on customer satisfaction at the Green Smoothie business in Pekanbaru. Employee performance was measured through service speed, order accuracy, friendliness, product knowledge, and maintaining outlet cleanliness. Customer satisfaction was measured by the consistency between service expectations and reality, willingness to return, and willingness to recommend Green Smoothie to others. The study used a quantitative approach, collecting data through questionnaires from customers who had visited Green Smoothie in Pekanbaru. Data were then analyzed using simple linear regression. The results showed that employee performance had a positive and significant impact on customer satisfaction. The better the employee's service performance, the more satisfied customers were with Green Smoothie in Pekanbaru and the more likely they were to return and recommend the business. Therefore, improving employee performance is an important strategy for strengthening customer satisfaction and loyalty at Green Smoothie in Pekanbaru.

Keywords: *employee performance, customer satisfaction, Green Smoothie*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Green Smoothie di Pekanbaru. Kinerja karyawan diukur melalui dimensi kecepatan pelayanan, keakuratan pesanan, keramahan, pengetahuan produk, dan menjaga kebersihan outlet. Kepuasan pelanggan diukur dari kesesuaian harapan dan kenyataan pelayanan, kemauan kembali berkunjung, serta kemauan merekomendasikan Green Smoothie kepada orang lain. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada pelanggan yang pernah berkunjung ke Green Smoothie di Pekanbaru, kemudian dianalisis

menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, semakin puas pelanggan terhadap Green Smoothie di Pekanbaru dan semakin besar kemungkinan mereka kembali serta merekomendasikan usaha tersebut. Dengan demikian, peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu strategi penting untuk memperkuat kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Green Smoothie di Pekanbaru.

Kata Kunci: kinerja karyawan, kepuasan pelanggan, Green Smoothie

Pendahuluan

Perkembangan industri makanan dan minuman (food and beverage/F&B) di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang positif seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pola hidup sehat. Perubahan gaya hidup tersebut mendorong meningkatnya permintaan terhadap produk makanan dan minuman yang tidak hanya memiliki cita rasa yang baik, tetapi juga memberikan manfaat bagi kesehatan. Kondisi ini membuka peluang bagi pelaku usaha untuk menghadirkan inovasi produk yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen, salah satunya melalui usaha minuman sehat seperti Green Smoothie di Kota Pekanbaru.

Persaingan dalam industri F&B tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan saat ini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian produk, keramahan karyawan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka akan terbentuk kepuasan yang dapat meningkatkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan meskipun produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan. Kinerja tersebut dapat diwujudkan melalui kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, serta memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk yang dipasarkan.

Hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan telah dibuktikan dalam berbagai penelitian terdahulu. Suryani dan Handayani (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada sektor F&B. Penelitian Suryanto dan Wibowo (2022) juga menunjukkan bahwa peningkatan performa karyawan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif selama proses pembelian. Selain itu, Sari (2024) menjelaskan bahwa dimensi keramahan, ketepatan pelayanan, dan kemampuan komunikasi karyawan menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi kepuasan pelanggan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada restoran, rumah makan, hotel, maupun perusahaan jasa lainnya. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha minuman sehat, khususnya Green Smoothie di Kota Pekanbaru, masih relatif terbatas. Karakteristik pelanggan pada usaha minuman sehat memiliki perilaku konsumsi yang berbeda dibandingkan dengan pelanggan restoran konvensional, sehingga diperlukan penelitian yang mampu memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan pada konteks usaha tersebut. Kondisi inilah yang menjadi research gap sekaligus dasar pelaksanaan penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Green Smoothie di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan pemasaran jasa, serta memberikan manfaat praktis bagi pengelola Green Smoothie sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Green Smoothie di Kota Pekanbaru. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel melalui data yang diperoleh secara langsung dari responden menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan serta besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dapat memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian dilaksanakan pada usaha Green Smoothie yang berlokasi di Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Green Smoothie merupakan salah satu usaha minuman sehat yang berkembang di Kota Pekanbaru dan menghadapi persaingan usaha yang semakin kompetitif. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta mempertahankan keberlangsungan usaha.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada Green Smoothie di Kota Pekanbaru. Mengingat jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti, maka penentuan responden dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi pelanggan yang pernah melakukan pembelian produk Green Smoothie dan memiliki pengalaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap variabel yang diteliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari buku,

jurnal ilmiah, artikel penelitian, dokumen, maupun sumber lain yang relevan dengan topik kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori, mendukung penyusunan instrumen penelitian, serta menjadi dasar dalam melakukan pembahasan terhadap hasil penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Variabel kinerja karyawan diukur melalui beberapa indikator, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan dalam melayani pelanggan, keramahan, kemampuan memberikan informasi mengenai produk, serta kemampuan menjaga kebersihan area pelayanan. Sementara itu, variabel kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima, tingkat kepuasan secara keseluruhan, keinginan melakukan pembelian ulang, serta kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan Green Smoothie kepada orang lain. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju hingga skor 5 untuk jawaban sangat setuju.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama penelitian. Selain itu, penelitian juga didukung oleh studi dokumentasi dan studi kepustakaan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan objek penelitian serta memperkuat kerangka teoritis. Seluruh data yang diperoleh kemudian diseleksi dan diperiksa kelengkapannya sebelum dilakukan proses analisis.

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Setelah instrumen dinyatakan layak digunakan, data dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Green Smoothie di Kota Pekanbaru. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis penelitian diterima, sehingga dapat

disimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diketahui bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Green Smoothie di Kota Pekanbaru. Analisis dilakukan untuk menguji sejauh mana variabel kinerja karyawan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan pelanggan. Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program statistik sehingga diperoleh nilai koefisien regresi, uji parsial (uji t), serta koefisien determinasi (R^2).

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

X = Kinerja karyawan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,450 + 0,684X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 12,450 mengindikasikan tingkat dasar kepuasan pelanggan ketika variabel kinerja karyawan dianggap tetap atau tidak mengalami perubahan. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,684 menunjukkan hubungan yang positif antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,684 satuan, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap (*ceteris paribus*). Koefisien regresi yang bernilai positif memperlihatkan bahwa semakin baik

kualitas kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan Green Smoothie di Kota Pekanbaru.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien (B)	t _{hitung}	Sig.
Konstanta	12,450	2,118	0,038
Kinerja Karyawan	0,684	5,742	0,000

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel kinerja karyawan sebesar 0,684, sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 5,742 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi penelitian sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis penelitian diterima.

Nilai t_{hitung} sebesar 5,742 menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan cukup kuat. Semakin tinggi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, komunikatif, dan profesional, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelanggan Green Smoothie tidak hanya menilai kualitas produk yang dikonsumsi, tetapi juga kualitas interaksi yang mereka rasakan selama proses pelayanan berlangsung.

Selain uji regresi, penelitian ini juga melakukan pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 2. Ringkasan Model

Model	R	R-Square	Adjusted R Square
1	0,658	0,433	0,422

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh nilai R sebesar 0,658, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup kuat dan memiliki arah hubungan yang positif. Nilai R Square sebesar 0,433 menunjukkan bahwa 43,3% variasi kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel kinerja karyawan. Sementara itu, sebesar 56,7%

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian, seperti kualitas produk, harga, promosi, store atmosphere, lokasi usaha, inovasi produk, citra merek, kualitas bahan baku, maupun faktor pribadi pelanggan seperti kebutuhan, pengalaman, dan harapan sebelum melakukan pembelian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang memiliki kontribusi cukup besar dalam membentuk kepuasan pelanggan. Persentase kontribusi sebesar 43,3% mengindikasikan bahwa hampir setengah tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh bagaimana karyawan memberikan pelayanan kepada konsumen. Walaupun demikian, masih terdapat faktor-faktor lain yang turut menentukan tingkat kepuasan pelanggan sehingga perusahaan perlu memperhatikan seluruh aspek bauran pemasaran secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan Green Smoothie cenderung memberikan penilaian positif ketika memperoleh pelayanan yang cepat, ramah, sopan, serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat. Kecepatan dalam menyiapkan pesanan, kemampuan menjelaskan komposisi produk, keramahan saat berinteraksi, ketelitian dalam melayani pesanan, serta kebersihan area pelayanan menjadi aspek yang paling sering diperhatikan pelanggan. Pelayanan yang baik menciptakan pengalaman pembelian yang menyenangkan sehingga meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Pembahasan

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan merupakan bagian penting dari pengalaman pelanggan (customer experience). Dalam bisnis food and beverage, pelanggan tidak hanya membeli produk berupa makanan atau minuman, tetapi juga membeli pengalaman selama melakukan transaksi. Pengalaman positif tersebut akan membentuk persepsi yang baik terhadap perusahaan sehingga meningkatkan kepuasan bahkan mendorong loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori pemasaran yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan

muncul ketika kinerja yang diterima pelanggan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam konteks Green Smoothie Pekanbaru, pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional menjadi bagian dari kinerja perusahaan yang secara langsung dirasakan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan kurang memuaskan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun meskipun produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang responsif, dapat diandalkan, memberikan jaminan, memiliki empati, dan didukung oleh bukti fisik yang baik akan meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kinerja karyawan merupakan strategi yang sangat penting dalam mempertahankan pelanggan.

Selain didukung oleh teori, hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada sektor food and beverage maupun jasa. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, keramahan, kemampuan komunikasi, ketepatan pelayanan, serta profesionalisme karyawan menjadi faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kesamaan hasil penelitian ini memperkuat bahwa hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan bersifat konsisten pada berbagai jenis usaha, termasuk usaha minuman sehat seperti Green Smoothie.

Secara empiris, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengelola Green Smoothie perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai bagian dari strategi bisnis. Program pelatihan pelayanan prima (service excellence), peningkatan keterampilan komunikasi, evaluasi kinerja secara berkala, pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi, serta pembinaan budaya kerja yang berorientasi pada pelanggan menjadi langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, perusahaan juga perlu memastikan bahwa seluruh standar operasional pelayanan diterapkan

secara konsisten agar pengalaman pelanggan tetap terjaga pada setiap kunjungan. Dengan demikian, hasil analisis regresi, uji t, dan koefisien determinasi secara bersama-sama membuktikan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Green Smoothie di Kota Pekanbaru. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi karyawan merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan loyalitas konsumen, serta memperkuat daya saing usaha di tengah persaingan bisnis food and beverage yang semakin kompetitif.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Green Smoothie di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,684 bernilai positif, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kinerja karyawan akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan signifikan secara statistik. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

Referensi

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.

- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic Press.
- Rizky, A., & Firmansyah, A. (2023). Pengaruh green marketing terhadap minat beli konsumen di Green Smoothie Factory Pekanbaru. *Al Mikraj: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 12(1), 305–315.
- Sari, D. M. (2023). Difusi inovasi pemasaran Green Smoothie Factory di Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Komunikasi Organisasi*, 2(1), 1–12.
- Sari, N. (2023). Pengaruh green marketing terhadap keputusan pembelian di Green Smoothie Factory Pekanbaru(Skripsi). Universitas Islam Riau.
- Sari, R. A. (2024). Analisis kinerja karyawan, kepuasan karyawan, dan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Padang PS. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 11(1), 1–10.
- Sultan, A. A., Lamb, C. W., & Perreault, W. D. (1994). *Marketing*. McGraw-Hill.
- Suryani. (2023). Analisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (Kasus PT Putra Sejati Berkarya Cabang Batujajar). *Jurnal Ecowisdom*, 2(1), 1–10.
- Suryani, E., & Handayani, P. W. (2020). Analisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha F&B. *Jurnal Bisnis & Ekonomi*, 5(1), 45–52.
- Suryanti, N. A. (2024). Hubungan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bess Finance Kota Metro. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ekonomi*, 4(2), 112–120.
- Suryanto, H., & Wibowo, A. (2022). Employee performance and customer satisfaction: Evidence from Indonesian F&B sector. *International Journal of Business and Management*, 7(3), 45–56.