



ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PENYEDIA JASA TENAGA KERJA PT VARIA USAHA FABRIKASI

M. Vicky Hadi Siswanto^a, Moh. Agung Surianto^b

^a Ekonomi dan Bisnis/ Management, m.vickyhadi99@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Gresik

^b Ekonomi dan Bisnis/ Management, cakagung@umg.ac.id, Universitas Muhammadiyah Gresik

ABSTRAK

Service quality is an important aspect that needs to be considered in running a business, whether profit or non-profit oriented. When the quality of the service provided is very good, it will expedite the business process in the future. The purpose of this study was to analyze the quality of service to labor service providers at PT Varia Usaha Fabrication. The research method used was descriptive qualitative. The research results from the reliability aspect are quite good, it is known from statements from informants that more workers complete tasks on time than workers who do not complete work on time. In the aspect of responsiveness that is still not good, it is known from the informant's statement that the solution is not optimal, more customers provide solutions to problems that occur. The solution given is less effective in solving the problem. In the aspect of certainty or guarantee, it is still not well known from the informant's statement that the delay in fulfillment and not according to the labor specifications desired by the customer. The attention aspect was very well known from the informant's statement that communication was going well, easy to contact and the staff were friendly. In the tangible aspect, facilities and infrastructure are said to be very good according to the wishes of the customer. Completeness of work has been fulfilled so that customers are satisfied with the facilities and infrastructure that have been provided.

Keywords: Service Quality, Labor Service Providers, Services

Abstrak

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam menjalankan bisnis baik yang berorientasi profit atau non profit. Ketika kualitas layanan yang diberikan sangat baik akan melancarkan proses bisnis kedepannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan pada penyedia jasa tenaga kerja PT Varia Usaha Fabrikasi Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dari aspek keandalan sudah cukup bagus, diketahui dari pernyataan dari informan lebih banyak para pekerja yang menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dibandingkan pekerja yang tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Dalam aspek ketanggapan masih kurang baik, diketahui dari pernyataan informan bahwa solusi belum optimal lebih banyak pelanggan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi. Solusi yang diberikan kurang efektif dalam menyelesaikan permasalahan. Dalam aspek kepastian atau jaminan masih kurang baik diketahui dari pernyataan informan bahwa keterlambatan dalam pemenuhan dan tidak sesuai spesifikasi tenaga kerja yang diinginkan para pelanggan. aspek perhatian sangat baik diketahui dari pernyataan informan bahwa komunikasi berjalan dengan baik, mudah dihubungi dan bersikap ramah para staffnya. Dalam aspek berwujud sarana dan prasarana dikatakan sangat bagus sesuai dengan keinginan pelanggan. Kelengkapan pekerjaan sudah terpenuhi sehingga pelanggan merasa puas dalam sarana dan prasarana yang telah diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Penyedia Jasa Tenaga Kerja, Jasa

1. PENDAHULUAN

Pada era sekarang semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis yang berorientasi pada profit maupun non profit khususnya dibidang jasa. Oleh sebab itu, perusahaan harus mampu berkompetisi dengan perusahaan lainnya. Kualitas menjadi hal yang sangat penting dan layak untuk ditingkatkan dan harus diperbaiki secara terus – menerus dengan melakukan inovasi dan kreativitas yang berkelanjutan. Jasa dapat dimaknakan sebagai barang yang tidak terwujud yang dibeli atau dijual. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik (Kotler, 2012). Pelayanan yang terbaik telah diberikan pada pelanggan harus konsisten dan ada pembaruan. Kegiatan pemasaran mempunyai nilai sangat positif segi sudut pelanggan maupun produsen. Kegiatan pemasaran dilakukan untuk memahami serta memenuhi kebutuhan konsumen dalam rangka mencapai tujuan pada perusahaan (Arifin, Desembrianita & Suriyanto, 2021)

Dalam pemasaran jasa, komunikasi antara karyawan perusahaan dengan pelanggan merupakan salah satu kunci dalam mengutarakan jasa pada akhirnya membentuk kepuasan pelanggan. Karyawan perusahaan merupakan kunci utama untuk menentukan kesuksesan perusahaan dalam menyampaikan jasanya. Karyawan perusahaan diharuskan bekerja secara profesional dan totalitas sehingga mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Perusahaan memiliki tantangan untuk mampu menyampaikan jasa yang mereka miliki agar dapat dirasakan manfaatnya bagi konsumen (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Pemasaran jasa membutuhkan pendekatan yang benar – benar baru, yang tidak sesuai dengan paradigma manajemen bauran pemasaran konvensional (Halim dkk., 2021).

Pemasaran penyedia jasa tenaga kerja salah satu strategi untuk mendukung proses dalam kegiatan suatu bisnis. Lingkungan yang sangat kompetitif menuntut para pelaku ekonomi untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan pasar yang memerlukan respon cepat dan fleksibel dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat umum (Parinduri., 2019). Dalam bidang penyedia jasa tenaga kerja terdapat banyak perusahaan yang sangat aktif melakukan penawaran terhadap perusahaan yang memberikan pekerjaan. Sehingga perusahaan yang memerlukan tenaga kerja tidak mengalami kesulitan dalam hal mencari, menyeleksi, dan melatih tenaga kerja yang dibutuhkan. Pengertian outsourcing adalah pengalihan atau seluruh pekerjaan atau wewenang kepada pihak lain untuk mendukung strategi pemakai jasa alih baik pribadi, perusahaan atau sebuah unit dalam perusahaan (Triyono, Wahyudi & Harahap, 2020). Di Indonesia sudah lama dalam menerapkan pekerja outsourcing. Terdapat jumlah alih daya yang terdata pada Forum Komunikasi Asosiasi Bisnis Alih Daya Indonesia (Fadi) mencapai 3 juta orang yang berada di bawah naungan 3.000 (Tiga Ribu) perusahaan outsourcing. (Timorria, I. F. 2020).

Perkembangan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja semakin banyak terutama di daerah Kabupaten Gresik. Dengan adanya perusahaan penyedia jasa tenaga kerja para pembisnis sangat terbantu. Data dari web disnaker Gresik terdapat 95 perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia jasa tenaga kerja pada tahun 2018 (disnaker.gresikkab.go.id). Salah satunya perusahaan dibidang penyedia jasa tenaga kerja adalah PT. Varia Usaha Fabrikasi. Perusahaan berdiri sejak tahun 2015, dan sekarang sudah beroperasi selama 7 tahun. Mempunyai karyawan sekitar 1.443 yang telah tersebar di Pulau Jawa, Pulau Bali dan Pulau Kalimantan.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa tenaga kerja, diharapkan dapat menjadi perusahaan yang bisa direkomendasikan ke rekan bisnis para pelanggan agar menggunakan jasa dari PT. Varia Usaha Fabrikasi. Namun demikian, masih terdapat komplain – komplain dari pihak pelanggan yang menandakan bahwa masih kurangnya layanan yang diberikan sehingga akan menimbulkan dampak buruk yang mengakibatkan pelanggan tidak akan memakai jasa dari perusahaan tersebut jika tidak ada pembenahan. Salah satu aspek yang berpengaruh adalah kualitas layanan yang diberikan PT. Varia Usaha Fabrikasi kurang maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada PT. Varia Usaha Fabrikasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa adalah aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Wijaya dalam Sulistiyowati (2018:16). Menurut (Kotler, 2012), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa (*service*) adalah tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Lock and Wright dalam Sulistiyowati (2018:16).

Menurut Ardayan (2015) kualitas layanan adalah cara bagi perusahaan untuk menarik minat konsumen dalam memberi produk atau layanan. Baik buruknya suatu layanan dinilai melalui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Kotler dalam Erni Setyowati dan Wiyadi (2016: 104) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh suatu produk barang maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan Lewis & Booms dalam Tjiptono (2017)

Jadi, kualitas layanan adalah suatu hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara keinginan dan kenyataan yang dirasakan dari suatu layanan yang mereka terima dari penyedia layanan, baik penilaian secara sebagian ataupun keseluruhan. Adapun 5 dimensi menurut (Tjiptono dan Chandra, 2016:137).

1. Keandalan (*reliability*) adalah rasa puas pelanggan akan jasa yang telah diberikan maka pelanggan tidak akan komplain kepada penyedia jasa dan apabila pelanggan tidak merasa puas akan jasa yang diberikan maka akan komplain kepada penyedia jasa
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah keinginan yang tulus atau ikhlas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
3. Jaminan kepastian (*assurance*) adalah rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan sehingga memberikan rasa aman dari bahaya atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staff.
4. Perhatian (*emphaty*) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan dan melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
5. Berwujud (*tangible*) adalah wujud kenyataan dalam memperlihatkan kepada pihak eksternal. Seperti sarana dan prasarana fisik perusahaan. Kelengkapan alat atau atribut dalam bekerja.

Menurut Wolkins dalam Sulistiyowati (2018), dalam kualitas layanan ada 6 prinsip utama kualitas layanan dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan, yaitu

1. Kepemimpinan
Strategi kualitas layanan perusahaan merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.
2. Pendidikan
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek – aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review
Proses review merupakan satu – satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.
5. Komunikasi
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder perusahaan.
6. Penghargaan dan Pengakuan
Merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berpotensi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian untuk menganalisis kualitas layanan pada penyedia jasa tenaga kerja PT Varia Usaha Fabrikasi, dengan menggunakan penelitian bersifat deskriptif kualitatif karena memanfaatkan data yang telah dijelaskan secara deskriptif oleh narasumber. Menurut (Durianto & Sugiarto, 2001) Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah data deskriptif berupa kata-kata, foto dan memo. Data dikumpulkan melalui fakta – fakta sebenarnya dari hasil wawancara narasumber.

Sampel penelitian kualitatif dan deskriptif ini tidak disebut sebagai responden, melainkan sebagai narasumber atau partisipan penelitian. Sampel penelitian deskriptif kualitatif juga disebut sampel teoritis daripada sampel statistik karena tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. Sampel penelitian deskriptif kualitatif disebut juga sampel konstruktif karena sumber data sampel dapat digunakan terlebih dahulu untuk membangun fenomena yang dinyatakan belum jelas (Lubis, 2019). Informan yang pertama Ibu Titin selaku karyawan SDM PT SILOG dan informan yang kedua Bapak Herga selaku SPV Operasional dan Komersial PT Varia Usaha Fabrikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini terkait dengan analisis kualitas layanan pada PT. Varia Usaha Fabrikasi, tetapi ada beberapa dimensi yang belum sesuai dengan harapan pelanggan yaitu PT. Semen Indonesia Logistik dilihat dari dimensi keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Berikut ini hasil wawancara Ibu Titin dari PT. Semen Indonesia Logistik dan Bapak Herga dari PT Varia Usaha Fabrikasi.

1. Keandalan (*reability*)

Dimensi kehandalan disini membuktikan kemampuan para pekerja *outsourcing* PT. Varia Usaha Fabrikasi saat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar sesuai permintaan perusahaan yang memakai jasa tenaga kerja. Tingkat keandalan dapat dibuktikan dengan tidak adanya komplain para tenaga kerja *outsourcing* dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan benar. Menurut pihak yang memakai penyedia jasa tenaga kerja beliau mengatakan “ Para tenaga kerja *outsourcing* bertanggung jawab atas pekerjaan sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai *deadline*, dan ada juga pekerja sebaliknya tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tetapi hanya sedikit pekerja yang lamban dalam menuntaskan pekerjaan”(Ibu Titin PT SILOG).

Dan menurut informan kedua dari pihak penyedia jasa tenaga kerja beliau mengatakan “Para tenaga kerja masih terdapat keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pelanggan langsung menghubungi para koordinator lapangan agar membantu menyelesaikan pekerjaan tersebut”(Bapak Herga PT. VUFA).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan jika dilihat dari aspek keandalan yang ada di PT Varia Usaha Fabrikasi sudah cukup bagus, diketahui dari pernyataan dari informan lebih banyak para pekerja yang mengerjakan tugasnya sesuai tepat waktu dibandingkan pekerja yang tidak menyelesaikan pekerja tepat waktu.

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan dalam tindakan dan memberikan solusi para staff di PT Varia Usaha Fabrikasi saat terjadi masalah – masalah yang ketika ada di lapangan. Menurut pihak yang memakai penyedia jasa tenaga kerja beliau mengatakan “Untuk memberikan solusi masih terdapat kekurangan, lebih sering pihak pelanggan memberikan solusi – solusi terkait permasalahan yang di hadapi saat di lapangan maupun di luar lapangan” (Ibu Titin PT SILOG).

Dan menurut informan yang kedua dari pihak penyedia jasa tenaga kerja mengatakan “Ketika terjadinya suatu langsung menanggapi dan menidak lanjuti masalah tersebut. Kemudian memberikan solusi tetapi belum optimal sehingga dari pihak pelanggan menambahkan solusi permasalahan yang terjadi” (Bapak Herga PT VUFA) .

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dilihat dari aspek ketanggapan PT. Varia Usaha Fabrikasi kurang baik diketahui dari pernyataan informan bahwa solusi belum optimal lebih banyak pelanggan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi. Solusi yang diberikang kurang efektif dalam menyelesaikan permasalahan.

3. Kepastian (*assurance*)

Dimensi kepastian merupakan aspek yang menekankan jaminan atau kepastian untuk menimbulkan rasa percaya terhadap pelanggan, sehingga para staff diwajibkan untuk mampu memberikan rasa aman dari bahaya atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staff. Menurut pihak yang memakai penyedia jasa tenaga kerja beliau mengatakan “Masih kurangnya ketertiban dan kedisiplinan para koordinator dalam pengurusan pekerjaan. Ketika ada permasalahan yang sama sering terulang kesalahan yang sama dan pelanggan selalu mengingatkan kembali. Sering terjadi kesalahan komunikasi yang diinginkan oleh pelanggan tidak sesuai spesifikasinya. Keterlambatan dalam pemenuhan jasa tenaga kerja yang diinginkan oleh pelanggan mengakibatkan pekerjaan tidak jalan. Sehingga pelanggan mencari tenaga kerja sendiri untuk memenuhi kebutuhan tersebut”(Ibu Titin SILOG).

Dan menurut informan yang kedua dari pihak penyedia jasa tenaga kerja mengatakan “Mengatakan memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan dengan berusaha memenuhi kebutuhan yang diinginkan, melakukan evaluasi pekerjaan tiap bulan untuk mencari akar dari permasalahan dalam pekerjaan dan merancang tindak lanjut setelah itu memberikan solusi yang tepat sesuai masalah yang dikeluhkan”(Bapak Herga PT VUFA).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dilihat dari aspek kepastian atau jaminan PT Varia Usaha Fabrikasi masih kurang baik diketahui dari pernyataan informan bahwa keterlambatan dalam pemenuhan dan tidak sesuai spesifikasi yang diinginkan para pelanggan.

4. Perhatian (*emphaty*)

Dalam dimensi perhatian sikap para staff dan kemampuan untuk memberikan perhatian yang penuh terhadap pelanggan dan kemudahan dalam komunikasi. Menurut pihak pengguna jasa penyedia jasa tenaga kerja beliau mengatakan “Dalam hal komunikasi PT. Varia Usaha Fabrikasi sangat berjalan dengan lancar, sangat terbuka, mudah dihubungi dan bersikap ramah kepada pelanggan. Sehingga ketika ada hal yang mendesak selalu direspon dengan cepat dan baik”(Ibu Titin PT SILOG).

Dan menurut informan yang kedua dari pihak penyedia jasa tenaga kerja beliau mengatakan “Menjalin komunikasi dengan pelanggan secara baik dan mudah, ketika ada pihak dari pelanggan butuh bantuan PT. Varia Usaha Fabrikasi selalu ada, menanyakan keadaan yang ada dilapangan dan mengawasi para pekerjanya”(Bapak Herga PT VUFA).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dilihat dari aspek perhatian PT Varia Usaha Fabrikasi sangat baik diketahui dari pernyataan informan bahwa komunikasi berjalan dengan baik, mudah dihubungi dan bersikap ramah para staffnya.

5. Berwujud (*tangible*)

Kemampuan PT Varia Usaha Fabrikasi dalam kesiapan dan keberadaannya kepada para perusahaan yang memberikan pekerjaan. Keadaan lingkungan sarana dan prasarana adalah kemampuan staff dalam melakukan pelayanan yang diberikan dalam melayani dan kelengkapan kerja para karyawan outsourcing maupun ketika pelanggan datang ke perusahaan. Menurut pihak yang memakai jasa tenaga kerja beliau mengatakan “kelengkapan pekerjaan sangat mendukung dan memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan seperti, seragam kerja, sepatu *safety* dan helm *safety* agar keselamatan dalam bekerja terjaga dan terasa aman, sehingga tingkat resiko kecelakaannya berkurang”(Ibu Titin PT SILOG).

Dan menurut pihak penyedia jasa tenaga kerja mengatakan “Berupaya semaksimal mungkin memberikan fasilitas pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan seperti, kelengkapan atribut seragam, sepatu *safety*, helm *safety* dengan standart K3 agar mencegah kecelakaan dalam bekerja” (Bapak Herga PT Varia Usaha Fabrikasi).

Hasil wawancara yang peneliti lakukan terlihat sarana dan prasarana di PT Varia Usaha Fabrikasi dikatakan sangat bagus sesuai dengan keinginan pelanggan. Kelengkapan pekerjaan sudah terpenuhi sehingga pelanggan merasa puas dalam sarana dan prasarana yang telah diberikan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah suatu hasil dari penilaian pelanggan atas harapan dan kenyataan yang telah dirasakan dari suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam kualitas layanan terdapat 5 dimensi berdasarkan keandalan, ketanggapan, kepastian, perhatian, dan berwujud. Dalam aspek keandalan yang ada di PT Varia Usaha Fabrikasi sudah cukup bagus, diketahui dari pernyataan dari informan lebih banyak para pekerja yang mengerjakan tugasnya sesuai tepat waktu dibandingkan pekerja yang tidak menyelesaikan pekerja tepat waktu. Dalam aspek ketanggapan PT. Varia Usaha Fabrikasi masih kurang baik, diketahui dari pernyataan informan bahwa solusi belum optimal lebih banyak pelanggan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi. Solusi yang diberikan kurang efektif dalam menyelesaikan permasalahan. Dalam aspek kepastian atau jaminan PT Varia Usaha Fabrikasi masih kurang baik diketahui dari pernyataan informan bahwa keterlambatan dalam pemenuhan dan tidak sesuai spesifikasi tenaga kerja yang diinginkan para pelanggan. aspek perhatian PT Varia Usaha Fabrikasi sangat baik diketahui dari pernyataan informan bahwa komunikasi berjalan dengan baik, mudah dihubungi dan bersikap ramah para staffnya. Dalam aspek berwujud sarana dan prasarana di PT Varia Usaha Fabrikasi dikatakan sangat bagus sesuai dengan keinginan pelanggan. Kelengkapan pekerjaan sudah terpenuhi sehingga pelanggan merasa puas dalam sarana dan prasarana yang telah diberikan.

Dari hasil kesimpulan penulis memberikan beberapa saran yaitu pertama PT Varia Usaha Fabrikasi perlu membuat catatan untuk menemukan akar dari permasalahan. Kedua para staff PT Varia Usaha Fabrikasi membuat agenda pelatihan dalam setiap tahunnya untuk meningkatkan kemampuan para staff. Ketiga harus memperhatikan *spesifikasi* yang diinginkan atau diminta oleh pelanggan sehingga calon tenaga kerja sesuai. Keempat Menggunakan *system IT* yang bisa membantu atau meringankan pekerjaan agar kesalahan dalam pekerjaan lebih kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardyana, M. A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak (Studi Pada Jasa Pemanduan Kapal) [*The Effect Of Ship Service Quality Toward The Satisfaction of Tanjung Perak Customers*]. (2015). 1–17.
- Arifin, M. Z., Desembrianita, E., & Suriyanto, M. A. Strategi Pemasaran Aka Coffe Gresik Di Era Pandemi Covid-19 Melalui Analisis Swot. *Jurnal Senopati: Sustainability, Ergonomics, Optimization, And Application Of Industrial Engineering*, (2021). 2(2), 92 – 101.
- Durianto, D., & Sugiarto, T. S. Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*. (2001).
- Erni, S., & Wiyadi. Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi” *Journal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, (2016).18(2)
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jogja: Deepublish Publisher*. (2019).
- Hadianti, M. Lutfie, H. & Nellyningsi. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Trengginas Jaya. *e – proceeding of Applied Science*, (2019). 5(2), 1 – 5.
- Halim dkk. Manajemen Pemasaran. Medan: *Yayasan Kita Menulis*. (2021)
- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid I dan 3 Cetakan. Jakarta: *Rajawali*. (2012).
- Lubis, I. T. Pengaruh Karakteristik Komite Audit, Struktur Kepemilikan Dan Return On –299 Investment Terhadap Prediksi Kebangkrutan Pada Perusahaan Perdagangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Ready Star*, (2019). 2(1), 292.

- Penyedi TK. Daftar Perusahaan Penyedia Tenga Kerja Gresik. *disnaker.gresikkab.go.id*. (2018).
- Parinduri, A. S. Perlindungan Hukum Bagi Tenaga Kerja Dalam Perjanjian *Outsourcing*. *Jurnal Restitusi*, (2019). 1(1), 83 – 103.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo: *UMSIDA PRESS*. (2018).
- Timorria, I. F. Mengukur Untung Rugi Skema *Outsourcing* dan Kontrak di UU Cipta Kerja. *Bisnis.com*.(2020).
- Tjiptono, F. (2017). Pemasaran Jasa, Yogyakarta: *C.V Andi Offset*,
- Tjiptono, F. dan Chandra G. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. *Andi*.(2016).
- Triyono, S. Wahyudi, I. Harahap, D. W. Hubungan *Job Insecurity* dan *Job Satisfaction* Pada Karyawan *Outsourcing* di PT. X. *Jurnal Psikologi*. (2020). 16(1), 25 – 35.