

Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan

Hani Hardiyanti¹, Supriyanto^{2*}, Dody Kurniawan

^{1,2,3} Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
hanihardiyanti81@gmail.com, supriyanto@dsn.ubharajaya.ac.id,
dodykurniawan@dsn.ubhara.ac.id

*corresonden author : Supriyanto supriyanto@dsn.ubharajaya.ac.id

ARTICLE INFO

*Keywords: Employee
Friendliness, Self-
Awareness, and Service
Quality*

Received : 11, Jan

Revised : 21, Jan

Accepted: 16, Feb

©2025 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study uses a quantitative type, with a population of 100 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. Data collection was carried out using a questionnaire which was then processed using the SPSS version 26 analysis tool to determine the results of the hypothesis and measure the validity of the study. The results of the data obtained indicate that Employee Friendliness has a positive and significant effect on Service Quality, Self-Awareness has a positive and significant effect on Service Quality, Employee Friendliness and Self-Awareness have a positive and significant effect on Service Quality.

PENDAHULUAN

Industri jasa adalah sektor ekonomi yang berfokus pada penyediaan berbagai jenis layanan atau pelayanan kepada konsumen untuk menunjang aktivitas industri yang lain maupun dapat langsung melayani atau memberikan jasa kepada konsumen (Wiranegara, 2022). Salah satu jenis industri jasa tersebut yaitu percetakan serpico Bekasi selatan, di mana proses ini melibatkan berbagai kegiatan seperti desain kemasan, cetak kemasan atau bahan, pemotongan bahan serta pengepakan bahan secara efisien dan sesuai standar keamanan. Industri ini memiliki peran penting dalam memastikan kemasan dapat mencapai konsumen dengan kondisi yang baik, menjaga kualitasnya selama distribusi, dan memberikan nilai tambah melalui presentasi produk yang menarik.

Usaha ini harus memberikan perhatian yang cukup terhadap aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini adalah elemen yang penting untuk diperhatikan oleh setiap percetakan. Pelayanan yang diberikan

haruslah dapat memastikan kelangsungan hidup perusahaan. Semakin bagus pula hasil yang akan dicapai untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya manusia adalah "elemen terpenting yang membantu organisasi beradaptasi dan berkembang, karena kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki individu dalam organisasi memengaruhi efisiensi dan daya saing."

Jadi manusia dapat dikatakan sebagai faktor penentu, karena dengan adanya manusia segala inovasi akan direalisasi dalam upaya mewujudkan suatu tujuan. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi ke efektifan berjalannya suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) (Lantu & Irfana, 2019).

Sumber daya manusia adalah "segala potensi yang dimiliki oleh manusia yang terlibat dalam proses pencapaian tujuan organisasi, baik itu dalam bentuk keterampilan teknis, kecerdasan emosional, kreativitas, maupun kemampuan untuk berkolaborasi." Sumber daya manusia bukan hanya soal kapasitas fisik, tetapi juga psikologis dan sosial dalam berinteraksi di tempat kerja (Mondy 2021).

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara konsisten (Kotler & Keller, 2022).

Menurut (Rachman, 2023) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembanguan layanan yang baik.

Kualitas Pelayanan Menurut (J. Supranto, 2023) adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Dimana tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

Keramahan Pegawai

Menurut (Heri Kuswara, 2019) Keramahan adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Setiap orang memiliki pembawaan yang berbeda ada yang ramah ada yang datar.

Keramahan karyawan dapat diukur melalui empat hal, meliputi: Pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya. Kepedulian karyawan kepada nasabahnya. Kesediaan karyawan mengambil resiko untuk nasabah. Kesediaan karyawan dalam memberi solusi terhadap masalah-masalah nasabah di masa depan (Raharjo, 2020).

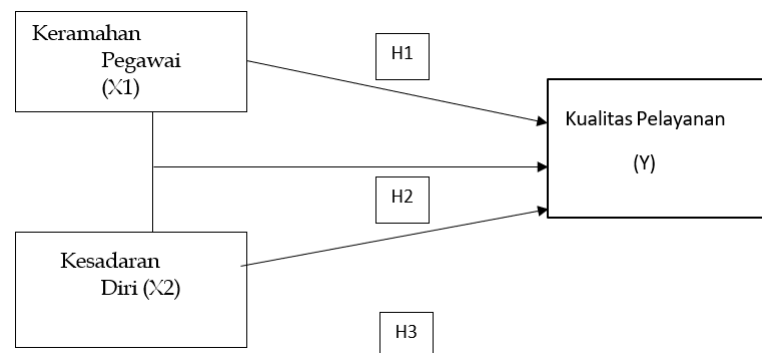
Keramahan yaitu kesopanan, rasa hormat, timbang rasa dan keramahan personil yang berhubung langsung dengan pelanggan (Nugrohoseno & Charismini, 2018).

Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan perwujudan jati diri pribadi seseorang dapat disebut sebagai pribadi yang berjati diri tatkala dalam pribadi orang yang bersangkutan tercermin penampilan, rasa cipta dan karsa, sistem nilai (value system), cara pandang (attitude) dan perilaku (behavior) yang ia miliki (Soemarno, 2023).

Kesadaran diri menurut (Goleman, 2024) adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, dorongan, nilai, dan dampaknya pada orang lain.

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali perasaan dan pemahaman mengenai alasan mengapa seseorang merasakannya seperti itu. Serta pengaruh perilaku seseorang terhadap orang lain.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

METODOLOGI

Metode yang dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2024) Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada proposal atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Variabel - variabel ini diukur biasanya dengan instrument penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Data penelitian yang diperoleh akan di analisis dengan alat statistik melalui program SPSS Versi 26 merupakan alat analisis yang sangat kuat dan juga merupakan metode analisis yang powerfull.

Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015) populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Maka, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berada di percetakan serpico Bekasi selatan. Jumlah populasi pelanggan percetakan serpico diperkirakan sebanyak 50 pelanggan.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik. Dalam penelitian pengambilan sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian yaitu, dari segi waktu, dana, tenaga dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu, pengambilan sampel harus benar-benar tepat agar jumlah sampel yang diperoleh berguna selain itu dapat menggambarkan situasi populasi yang sebenarnya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 50 sampel.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling merupakan penarikan sampel yang didasarkan pada tujuan penelitian dan keputusan penarikan sampel bergantung pada pengumpulan data (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2019) merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu data yang telah didapatkan benar-benar data yang valid atau tepat. Kuesioner dinilai valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel sedangkan ketika nilai r hitung $< r$ tabel maka kesimpulan yang dapat kita ambil bahwa kuesioner dinyatakan tidak valid. Berdasarkan jurnal Jamovi (2020) rumus untuk membaca dan menentukan nilai r pada suatu tabel yaitu: $df = n - 2$. Berdasarkan hasil tabel dengan perhitungan $df = n - 2 = df = 50 - 2 = 48$, dengan hasil df yaitu 48 dapat berarti r tabel bernilai 0.284.

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel 5%	Kriteria
Keramahan Pegawai (X1)	KP 1	0,762	0,284	Valid
	KP 2	0,768	0,284	Valid
	KP 3	0,728	0,284	Valid
	KP 4	0,778	0,284	Valid
	KP 5	0,663	0,284	Valid
	KP 6	0,612	0,284	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel 5%	Kriteria
Kesadaran Diri (X2)	KD 1	0,643	0,284	Valid
	KD 2	0,729	0,284	Valid
	KD 3	0,593	0,284	Valid
	KD 4	0,620	0,284	Valid
	KD 5	0,717	0,284	Valid
	KD 6	0,697	0,284	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel 5%	Kriteria
Kualitas Pelayanan (Y)	KLP 1	0,785	0,284	Valid
	KLP 2	0,781	0,284	Valid
	KLP 3	0,778	0,284	Valid
	KLP 4	0,751	0,284	Valid
	KLP 5	0,706	0,284	Valid
	KLP 6	0,691	0,284	Valid
	KLP 7	0,748	0,284	Valid
	KLP 8	0,796	0,284	Valid
	KLP 9	0,767	0,284	Valid
	KLP 10	0,743	0,284	Valid

Uji Reliabilitas

Uji realbilitas pada penelitian ini yaitu dengan melihat nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ data dinyatakan reliabel dan jika nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka data dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2018). Alasan peneliti menggunakan nilai Cronbach Alpha 0,60 pertama dapat memberikan dukungan untuk konsistensi internal pada setiap pernyataan, dan rata-rata varians serta realibilitas komposit melebihi ambang batas.

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
----	----------	----------------------	----------	------------

1.	Keramahan Pegawai (X1)	0,909	Reliabel	Cronbach Alpha > 0,60
2.	Kesadaran Diri (X2)	0,874	Reliabel	Cronbach Alpha > 0,60
3.	Kualitas Pelayanan (Y)	0,939	Reliabel	Cronbach Alpha > 0,60

Nilai Cronbach Alpha atas variabel Keramahan Kinerja (X1) sebesar 0,909, Kesadaran Diri (X2) sebesar 0,874, dan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0.939. Maka dapat disimpulkan semua data variabel dinyatakan Reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tujuan uji asumsi klasik dalam penelitian adalah untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi memenuhi beberapa asumsi dasar yang diperlukan agar hasil regresi dapat dipercaya dan valid. Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah model yang digunakan dalam analisis regresi linier tidak melanggar asumsi yang ada, sehingga hasil estimasi model regresi dapat diandalkan untuk menarik kesimpulan yang tepat. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolineritas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian normalitas berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov.

Tabel Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		x1	x2	y
N		50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	26.4200	26.5400	44.0800
	Std. Deviation	3.11081	2.82272	5.22881
Most Extreme Differences	Absolute	.135	.136	.133
	Positive	.125	.136	.129
	Negative	-.135	-.130	-.133
Test Statistic		.135	.136	.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058 ^c	.059 ^c	.200 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Dalam metode uji Kolmogorov-Smirnov, variabel dianggap memiliki distribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, variabel tidak berdistribusi normal. Berdasarkan Tabel 4.8, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah X1 0.058, X2 0.059, Dan Y 0.200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Untuk menentukan ada tidaknya masalah multikolinearitas, nilai Tolerance dan VIF setiap variabel independen perlu diperhatikan. Jika nilai Tolerance > 0.10 dan VIF < 10, maka data dianggap bebas dari gejala multikolinearitas.

Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5.181	4.897		1.058	.295		
	x1	.724	.214	.431	3.377	.001	.550	1.818
	x2	.745	.236	.402	3.154	.003	.550	1.818

a. Dependent Variable: y

Hasil perhitungan nilai Tolerance tidak ada variabel independen yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0.10 dan variabel Independen Factor (VIF) juga menunjukkan hal serupa yaitu tidak adanya nilai VIF dari variabel independen yang memiliki nilai Tolerance 0.550 > 0.10 dan VIF 1.818 < 10. Hasil perhitungan nilai Tolerance dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Hasil dari uji heterokedastisitas dengan menggunakan program aplikasi

SPSS versi 26 adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.089	3.773		2.144	.057
	x1	-.087	.165	-.101	-.527	.601
	x2	-.141	.182	-.148	-.774	.443

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tujuan dari uji t adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau masing-masing. Dalam penelitian ini, akan dianalisis bagaimana keramahan pegawai memengaruhi kualitas pelayanan, serta bagaimana kesadaran diri memengaruhi kualitas pelayanan,. Hasil analisis uji t ditunjukkan oleh koefisien yang tertera. Oleh karena itu, perlu diperhatikan nilai t dan signifikansinya. Besarnya nilai **ttabel** bisa diperoleh dari tabel distribusi dengan menentukan nilai *degree of freedom (df)*, dan nilai $\alpha = 0,05$ (5%). Besarnya nilai df dalam penelitian ini adalah $50-2-1 = 47$. Berdasarkan nilai $df = 47$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai **ttabel** sebesar 1,678. Gunakan tabel berikut untuk memahami hasilnya dengan lebih baik, yaitu :

No	Variabel	T		Sig	
		thitung	ttabel	Hasil	5%
1	Keramahan Pegawai – Kualitas Pelayanan	3.377	2.011	0,001	0,05
2	Kesadaran Diri – Kualitas Pelayanan	3.154	2.011	0,003	0,05

Tujuan dari uji t adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau masing-masing

Pengujian Hipotesis 1

1. H01 : Keramahan Pegawai tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan
2. Ha1 : Keramahan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan, diperoleh nilai thitung dari variabel keramahan pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar $3,377 > t_{tabel} 2.011$. Besarnya signifikan $0,001 < 0,05$ artinya keramahan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis 1 H0 ditolak Ha diterima, sehingga hipotesis 1 menyatakan keramahan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara statistik teruji. Pengujian Hipotesis 2

1. H02 : Kesadaran Diri tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan
2. Ha2 : Kesadaran Diri berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan, diperoleh nilai thitung dari variabel motivasi kerja terhadap kinerja guru sebesar $3,154 > t_{tabel} 2.011$. Besarnya signifikan $0,003 < 0,05$ artinya kesadaran diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis 2 H0 ditolak Ha diterima, sehingga hipotesis 2 menyatakan kesadaran diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara statistik teruji.

Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan yaitu menguji secara bersamaan apakah ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dasar keputusannya, sebagai berikut :

- a. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- c. Untuk menentukan $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$

Hasil uji pengaruh keramahan pegawai dan kesadaran diri terhadap kualitas pelayanan yaitu :

Tabel 4.12 Hasil Uji F (Uji Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	776.567	2	388.284	32.408	.000b
	Residual	563.113	47	11.981		
	Total	1339.680	49			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Diri, Keramahan Pegawai
Pengujian Hipotesis 3

1. H03 : Keramahan Pegawai dan kesadaran diri tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

2. H_{a3} : Keramahan Pegawai dan kesadaran diri berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Nilai F_{tabel} dalam tabel distribusi F untuk $df_1 = 3-1 = 2$, $df_2 = 50-3 = 47$ dan $\alpha = 0,05$ adalah 3,195. Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 32,408 dengan bernilai sig. 0,000. Hal ini menandakan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} 3,195 dan bernilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel keramahan pegawai dan kesadaran diri secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Keramahan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Hipotesis 1, diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel keramahan pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar $3,377 > t_{tabel} 2,011$. Besarnya signifikan $0,001 < 0,05$ artinya keramahan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis 1 H_0 ditolak H_a diterima, sehingga hipotesis 1 menyatakan keramahan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara statistik teruji.

Hal tersebut, Keramahan Pegawai begitu penting sehingga pegawai dapat menjadikan pedoman untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan. Artinya jika semakin tinggi tingkat Keramahan pegawai maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan.

Pengaruh Kesadaran Diri terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hipotesis 2, diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel motivasi kerja terhadap kinerja guru sebesar $3,154 > t_{tabel} 2,011$. Besarnya signifikan $0,003 < 0,05$ artinya kesadaran diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis 2 H_0 ditolak H_a diterima, sehingga hipotesis 2 menyatakan kesadaran diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara statistik teruji.

Berdasarkan fenomena yang ada dan data yang telah saya dapatkan menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Diri Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Di Percetakan Serpico Bekasi Selatan.

Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil hipotesis 3, diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 32,408 dengan bernilai sig. 0,000. Hal ini menandakan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} 3,195 dan bernilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel keramahan pegawai dan kesadaran diri secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan fenomena yang ada dan data yang telah saya dapatkan menunjukkan bahwa variabel Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Di Percetakan Serpico Bekasi Selatan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV sebelumnya dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terbukti :

1. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung (3.377) lebih besar dari t table (2.011) dengan nilai signifikan $<0,005$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keramahan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan..
2. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung (3,154) lebih besar dari t table (2.011) dengan nilai signifikan $<0,005$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kesadaran Diriterhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan..
3. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung (32,408) lebih besar dari t table (3,195) dengan nilai signifikan $<0,005$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi.

Saran

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Di Percetakan Serpico Bekasi Selatan, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut.

1. Perusahaan harus melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal keramahan pegawai, dapat membantu perusahaan mengetahui area yang perlu ditingkatkan. Umpan balik dari pelanggan dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran.
2. Untuk meningkatkan kesadaran diri, perusahaan perlu memberikan pelatihan yang tidak hanya mengajarkan keterampilan teknis tetapi juga pengembangan pribadi, seperti kecerdasan emosional, manajemen stres, dan self-awareness. Pelatihan ini akan membantu pegawai untuk lebih mengenali kekuatan dan kelemahan mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.
3. Perusahaan perlu menanamkan budaya yang mengutamakan keramahan diri sebagai bagian dari standar operasional. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun pedoman perilaku yang menggambarkan bagaimana cara

berinteraksi dengan pelanggan secara ramah, sopan, dan penuh empati. Budaya ini harus dikomunikasikan dengan jelas kepada seluruh pegawai dan diperkuat melalui contoh dari manajemen puncak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alinaung. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 5.
- Arianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Baba. (2022). *Pengaruh Keramahan, Kecepatan Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart*. 33–44.
- Farida. (2023). Hubungan Antara Self Awareness Dengan Resiliensi Pada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas 1 Semarang. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Firdaus. (2022). Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan Berdampak pada Kepuasan Konsumen pada Usaha Kecil Menengah Gresik. *Jurnal ...*, 6(1), 2461–2472. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/3833>
- Goleman. (2024a). *Hubungan Antara Kesadaran Diri Dengan Kedisiplinan Pada Remaja Di SMAN 12 MEDAN Skripsi Oleh : Putri Melenia Sebayang Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan Hubungan Antara Kesadaran Diri Dengan Kedisiplinan Pada Remaja Di SMAN 12 MEDAN Skripsi D.*
- Goleman. (2024b). *Pengaruh Kesadaran Diri Dan Budaya Ma ' Hadma ' Had Al-Jami ' ah Uin Maulana Malik Ibrahim Skripsi Oleh Dewi Lu ' lu ' atul Mufidah.*
- Goleman, D. (2020). "Menumbuhkan Kesadaran Diri Dalam Pembelajaran Melalui Asesmen Berbasis Portofolio. *Journal GEEJ*, 7(2), 1–9.
- Heri Kuswara. (2019). Analisis Pengaruh Keramahan (Studi Pada PT . Toko Utama Nagoya Batam. *Jurnal Bening*, 1(1), 1–22.