

Peningkatan Kompetensi Karyawan Rumah Makan dalam Memberikan Pelayanan Optimal kepada Tamu di Depot Cek Nin

Nico Kosasih*, Aulia Helmina Putri, Ros Nirwana, Nur Putra Rakhmadani
STIE Pancasetia, Banjarmasin, Indonesia

*Corresponding Author: nicokosasih@gmail.com

Dikirim: 09-04-2026; Direvisi: 20-04-2026; Diterima: 22-04-2026

Abstrak: Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan Depot Cek Nin dalam aspek komunikasi, etika pelayanan, kecepatan layanan, serta kemampuan menangani keluhan pelanggan guna menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih optimal. Metode yang digunakan adalah pelatihan berbasis kompetensi dengan pendekatan *blended learning* yang mengombinasikan workshop interaktif, simulasi pelayanan, dan *on-the-job training*. Pendekatan ini dirancang secara partisipatif agar karyawan terlibat aktif dalam proses pembelajaran serta mampu mengaplikasikan materi secara langsung dalam situasi kerja nyata. Evaluasi efektivitas kegiatan dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan karyawan, serta penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan pelayanan karyawan, khususnya dalam hal komunikasi yang lebih efektif, sikap yang lebih ramah, serta kemampuan yang lebih baik dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan. Selain itu, partisipasi aktif karyawan selama pelatihan turut mendorong perubahan sikap yang lebih profesional dan responsif. Temuan ini mengindikasikan bahwa metode pelatihan yang diterapkan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pelatihan Karyawan; Kepuasan Pelanggan.

Abstract: This Community Service (PkM) activity aims to improve the competence of Depot Cek Nin employees in the aspects of communication, service ethics, service speed, and the ability to handle customer complaints to create a more optimal service experience. The method used is competency-based training with a blended learning approach that combines interactive workshops, service simulations, and on-the-job training. This approach is designed in a participatory manner so that employees are actively involved in the learning process and are able to apply the material directly in real work situations. Evaluation of the effectiveness of the activity was carried out through direct observation, interviews with employees, and the distribution of customer satisfaction questionnaires by comparing conditions before and after the training. The results of the activity showed a significant increase in employee service knowledge and skills, particularly in terms of more effective communication, a friendlier attitude, and better ability to respond to customer needs and complaints. In addition, active employee participation during the training also encouraged changes in attitudes that were more professional and responsive. These findings indicate that the applied training method was effective in improving overall service quality.

Keywords: Service Quality; Employee Training; Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Depot Cek Nin merupakan salah satu rumah makan yang cukup dikenal di Kota Banjarmasin dan memiliki potensi besar dalam mempertahankan serta meningkatkan jumlah pelanggan. Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan

lapangan dan umpan balik dari pelanggan, kualitas pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Permasalahan utama terlihat pada aspek keramahan karyawan, kecepatan dalam melayani pesanan, serta kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan secara tepat dan profesional. Kondisi ini cenderung muncul baik pada saat jam sibuk maupun saat kondisi relatif lengang, yang menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya disebabkan oleh beban kerja, tetapi juga oleh keterbatasan kompetensi pelayanan. Situasi tersebut berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap rumah makan. Jika tidak segera ditangani, hal ini dapat memengaruhi citra usaha serta keberlangsungan bisnis dalam jangka panjang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan mendesak bagi Depot Cek Nin agar mampu bersaing dan memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi (Kotler & Keller, 2016; Tjiptono, 2018).

Di sisi lain, perkembangan industri kuliner yang semakin kompetitif menuntut setiap pelaku usaha untuk tidak hanya mengandalkan kualitas produk, tetapi juga kualitas pelayanan sebagai keunggulan kompetitif. Pelanggan saat ini tidak hanya menilai dari rasa makanan, tetapi juga dari pengalaman pelayanan yang mereka rasakan secara keseluruhan. Aspek seperti kecepatan layanan, sikap ramah, empati, serta kemampuan dalam merespons kebutuhan pelanggan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan. Fenomena meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap standar pelayanan menuntut adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan. Tanpa adanya upaya peningkatan kompetensi, karyawan akan kesulitan beradaptasi dengan tuntutan pelayanan yang semakin kompleks. Hal ini menjadikan pelayanan prima (*service excellence*) sebagai elemen strategis yang harus diperhatikan oleh Depot Cek Nin. Dengan pelayanan yang berkualitas, rumah makan tidak hanya mampu mempertahankan pelanggan lama, tetapi juga menarik pelanggan baru melalui pengalaman positif yang mereka rasakan (Parasuraman et al., 1988; Wirtz & Lovelock, 2016).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu upaya yang terarah untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Karyawan sebagai ujung tombak pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas interaksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, mereka perlu dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan standar pelayanan prima. Peningkatan kompetensi ini mencakup kemampuan komunikasi yang efektif, penerapan etika pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam bekerja, serta keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan secara profesional. Upaya ini diharapkan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan konsisten bagi pelanggan. Selain itu, peningkatan kompetensi juga berkontribusi terhadap pembentukan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menjadi relevan untuk dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Depot Cek Nin (Zeithaml et al., 2017).

Lebih lanjut, kegiatan ini juga didasarkan pada pentingnya penguatan kapasitas sumber daya manusia sebagai bagian dari pengembangan usaha yang berkelanjutan. Dalam konteks usaha kuliner, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada peningkatan daya saing dan keberlanjutan bisnis. Depot Cek Nin memiliki peluang besar untuk berkembang apabila mampu



mengelola aspek pelayanan secara profesional dan konsisten. Oleh karena itu, diperlukan suatu intervensi yang dapat menjawab permasalahan yang ada sekaligus memberikan solusi yang aplikatif bagi karyawan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam mendorong perubahan positif, baik dari segi peningkatan keterampilan individu maupun pembentukan sistem pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, Depot Cek Nin diharapkan mampu memperkuat posisinya di tengah persaingan bisnis kuliner serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan (Grönroos, 2007).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pelatihan berbasis kompetensi yang menggabungkan teori dan praktik secara langsung (Noe, 2020). Pemilihan metode ini didasarkan pada urgensi untuk meningkatkan kemampuan karyawan secara cepat dan aplikatif, mengingat permasalahan pelayanan yang terjadi bersifat praktis dan berkaitan langsung dengan interaksi sehari-hari dengan pelanggan. Pelatihan berbasis kompetensi dinilai lebih efektif karena berfokus pada penguasaan keterampilan yang spesifik dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan. Dalam konteks Depot Cek Nin, kebutuhan tersebut meliputi kemampuan komunikasi yang efektif, penerapan etika pelayanan, kecepatan dalam bekerja, serta ketepatan dalam menangani keluhan pelanggan. Metode ini juga memungkinkan peserta untuk tidak hanya memahami konsep, tetapi langsung mempraktikkannya melalui simulasi dan latihan nyata. Dengan demikian, kesenjangan antara pengetahuan dan praktik dapat diminimalkan. Selain itu, pendekatan ini memberikan kesempatan bagi karyawan untuk belajar dari pengalaman langsung serta mendapatkan umpan balik secara real time. Oleh karena itu, metode ini dipilih sebagai solusi strategis untuk menjawab kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh (Salas et al., 2012).

Kegiatan ini dilaksanakan di Depot Cek Nin yang berlokasi di Jl. Merpati No. 18 RT. 27, Gatot Subroto X, Banjarmasin, selama satu hari dengan durasi pelatihan dan praktik selama 8 jam. Pelaksanaan kegiatan ini dilatarbelakangi oleh kondisi nyata di lapangan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan praktik yang terjadi. Beberapa karyawan masih mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan konsisten, terutama dalam situasi yang menuntut respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan dalam interaksi pelayanan (*service encounter*) yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Bitner et al., 2008). Selain itu, kurangnya pemahaman terhadap etika pelayanan serta lemahnya koordinasi antar-karyawan menjadi faktor yang memperburuk kualitas layanan. Hal ini berkaitan dengan aspek perilaku organisasi dan kemampuan kerja karyawan dalam menjalankan tugas secara efektif (Luthans, 2011). Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak pada citra rumah makan. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan ini menjadi sangat mendesak untuk dilakukan sebagai upaya perbaikan kualitas layanan secara langsung. Dengan durasi yang intensif, kegiatan ini dirancang agar mampu memberikan perubahan awal yang signifikan terhadap perilaku dan keterampilan karyawan tanpa mengganggu aktivitas operasional secara berlebihan.



Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah terjadinya peningkatan kompetensi karyawan secara nyata dan terukur dalam berbagai aspek pelayanan. Urgensi dari capaian ini terletak pada pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat. Dengan meningkatnya kompetensi karyawan, diharapkan standar pelayanan prima dapat tercapai dan diterapkan secara konsisten dalam aktivitas sehari-hari (Armstrong & Taylor, 2014). Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih profesional, disiplin, dan berorientasi pada pelanggan. Dampak jangka panjang yang diharapkan adalah meningkatnya reputasi Depot Cek Nin sebagai rumah makan yang tidak hanya unggul dari segi produk, tetapi juga dari segi pelayanan. Kegiatan ini juga memiliki nilai strategis sebagai model pelatihan yang dapat direplikasi oleh usaha kuliner lainnya. Dengan demikian, manfaat kegiatan tidak hanya dirasakan secara internal, tetapi juga berpotensi memberikan kontribusi yang lebih luas dalam peningkatan kualitas layanan di sektor usaha sejenis (Schneider & White, 2004).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di Depot Cek Nin dengan fokus utama pada peningkatan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur, yaitu penyampaian materi mengenai konsep pelayanan prima, dilanjutkan dengan diskusi interaktif untuk menggali permasalahan yang dihadapi karyawan, kemudian simulasi pelayanan untuk melatih keterampilan secara langsung, serta pendampingan di area operasional rumah makan. Rangkaian kegiatan ini dirancang dengan pendekatan berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang menekankan proses belajar melalui praktik langsung di lingkungan kerja (Masoem University, 2026). Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan kerja karena peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mempraktikkannya secara nyata (Wijayanti et al., 2026). Selain itu, pelatihan yang mengombinasikan teori dan praktik juga mampu meningkatkan transfer pembelajaran ke dalam pekerjaan sehari-hari (Masoem University, 2026a, 2026b). Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya bersifat edukatif, tetapi juga aplikatif dan relevan dengan kebutuhan operasional. Hal ini penting untuk memastikan bahwa peningkatan kompetensi dapat langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Sebelum kegiatan PkM dilaksanakan, kondisi pelayanan di Depot Cek Nin menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan standar pelayanan, di mana setiap karyawan cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing. Hal ini mengindikasikan belum adanya pemahaman yang seragam mengenai prinsip pelayanan prima, komunikasi efektif, serta teknik penanganan keluhan pelanggan. Ketidakkonsistenan pelayanan dapat menyebabkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mereka (Rezza & Asyraq, 2022). Setelah kegiatan PkM dilaksanakan, terlihat adanya peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan, seperti sikap karyawan yang lebih ramah, respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan komunikasi yang lebih jelas dan profesional. Temuan ini sejalan dengan studi Dewi et al. (2025) yang menyatakan bahwa pelatihan pelayanan mampu meningkatkan



kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan secara signifikan. Selain itu, peningkatan kemampuan dalam menangani keluhan juga menunjukkan bahwa karyawan mulai memahami pentingnya empati dan solusi dalam pelayanan (Lukman et al., 2024). Dengan demikian, kegiatan ini terbukti mampu memperbaiki kualitas pelayanan secara nyata dan terukur. Perubahan tersebut juga menjadi indikator keberhasilan intervensi pelatihan yang dilakukan.

Partisipasi karyawan dalam kegiatan PkM ini menunjukkan tingkat keterlibatan yang tinggi pada setiap tahapan pelaksanaan. Karyawan tidak hanya mengikuti kegiatan secara pasif, tetapi juga aktif dalam menyampaikan pendapat, berbagi pengalaman, serta terlibat dalam simulasi dan refleksi bersama. Keterlibatan aktif ini merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pelatihan, karena menurut teori *participatory learning*, pembelajaran akan lebih efektif apabila peserta dilibatkan secara langsung dalam prosesnya (Freire, 2020). Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa keterlibatan aktif peserta dalam pelatihan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan keterampilan dan perubahan perilaku kerja (Yunitasari & Fauzan, 2023). Dampak dari partisipasi ini tidak hanya terlihat pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga pada aspek psikologis, seperti meningkatnya rasa percaya diri dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Selain itu, keterlibatan aktif juga mendorong terbentuknya kesadaran kolektif bahwa kualitas pelayanan merupakan tanggung jawab bersama. Hal ini penting dalam menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kegiatan PkM ini tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat kerja tim dan komitmen pelayanan di lingkungan kerja.



Gambar 1. Proses penyampaian materi dan diskusi



Gambar 2. Simulasi Melayani Tamu

KESIMPULAN

Setelah pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), terjadi perubahan yang nyata pada kualitas pelayanan karyawan di Depot Cek Nin. Perubahan ini terlihat dari sikap karyawan yang menjadi lebih ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan, serta kemampuan komunikasi yang lebih jelas, sopan, dan terarah. Selain itu, karyawan menunjukkan peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan juga mengalami perbaikan, di mana karyawan lebih mampu memberikan solusi secara tepat dan bersikap lebih empatik. Perubahan ini menunjukkan bahwa kompetensi pelayanan tidak hanya meningkat secara pengetahuan, tetapi juga tercermin dalam perilaku kerja sehari-hari. Karyawan menjadi lebih sadar akan pentingnya memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pelanggan. Dampak tersebut memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Dengan demikian, kegiatan PkM terbukti memberikan hasil yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, setelah kegiatan PkM, terlihat adanya peningkatan dalam konsistensi pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Jika sebelumnya pelayanan cenderung dilakukan berdasarkan kebiasaan masing-masing individu, maka setelah kegiatan ini karyawan mulai menunjukkan keseragaman dalam cara melayani pelanggan. Hal ini mencakup penggunaan bahasa yang lebih sopan, sikap yang lebih profesional, serta prosedur pelayanan yang lebih terstruktur. Konsistensi ini menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan dapat diandalkan. Karyawan juga menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai standar pelayanan yang seharusnya diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Selain itu, muncul kesadaran bahwa setiap karyawan memiliki peran penting dalam membentuk citra rumah makan di mata pelanggan. Perubahan ini berdampak pada meningkatnya rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan adanya perbaikan dalam sistem pelayanan yang lebih terarah dan terstandarisasi.

Dari sisi sikap dan kinerja, kegiatan PkM juga memberikan dampak positif terhadap kepercayaan diri dan motivasi kerja karyawan. Karyawan menjadi lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan, lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan, serta lebih sigap dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, karyawan juga menunjukkan peningkatan inisiatif dalam memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa harus menunggu arahan. Rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan semakin meningkat, sehingga karyawan lebih berkomitmen dalam menjaga kualitas pelayanan. Dampak ini tidak hanya terlihat pada individu, tetapi juga pada kerja sama tim yang menjadi lebih baik dalam mendukung kelancaran pelayanan. Karyawan menjadi lebih saling membantu dan berkoordinasi dalam menghadapi kebutuhan pelanggan. Dalam jangka panjang, perubahan ini berpotensi membentuk budaya kerja yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kegiatan PkM memberikan manfaat yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek sikap dan mental kerja karyawan secara menyeluruh.



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Depot Cek Nin. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada pemilik dan karyawan Depot Cek Nin atas partisipasi dan kerja sama yang baik selama kegiatan berlangsung. Apresiasi juga diberikan kepada institusi serta tim pelaksana PkM atas kontribusi dalam perencanaan hingga evaluasi kegiatan. Semoga kegiatan ini memberikan manfaat dan berdampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Limited. <https://books.google.co.id/books?id=BSNEngEACAAJ>
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94. <https://doi.org/10.2307/41166446>
- Dewi, V. S., Asmadi, I., & Haryono, B. (2025). Pengaruh Pelatihan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kasoem Group. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 1565–1573.
- Freire, P. (2020). Pedagogy of the oppressed. In *Toward a sociology of education* (pp. 374–386). Routledge.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson. <https://books.google.co.id/books?id=UbfwtwEACAAJ>
- Lukman, L., Yindrizar, Y., Susiana, S., Graha, F. Van, & Zahra, M. (2024). Peran Empati untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Universitas Andalas Kampus Payakumbuh. *Seiko: Journal of Management & Business*, 7(1.1).
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behaviour: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill.
- Ma'soem University. (2026a, February 28). *Mengajar Berbasis Experiential Learning: Pendekatan Reflektif untuk Membangun Kompetensi Nyata Mahasiswa*. <https://masoemuniversity.ac.id/artikel/mengajar-berbasis-experiential-learning-pendekatan-reflektif-untuk-membangun-kompetensi-nyata-mahasiswa/> <diakses Pada 1 April 2026>.
- Ma'soem University. (2026b, March 14). *Pelatihan sebagai Strategi Pengembangan Kompetensi Profesional Mahasiswa FKIP*. <https://masoemuniversity.ac.id/artikel/pelatihan-sebagai-strategi-pengembangan-kompetensi-profesional-mahasiswa-fkip/> <diakses Pada 5 April 2026>.
- Noe, R. A. (2020). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education. <https://books.google.co.id/books?id=KtJGzgEACAAJ>



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Rezsa, A. M., & Asyraq, G. F. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pelayanan Di Pt Pos Bandung Dengan Metode SERVQUAL. *Pro Mark*, 12(2).
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The Science of Training and Development in Organizations. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74–101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*. Sage.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4*. Andi.
- Wijayanti, N., Fikri, A. H., & Afifah, S. (2026). Analisis Penerapan Model Pembelajaran Project Based Learning Terhadap Kreativitas Belajar Murid Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Kelas. *Jurnal Economic Edu*, 6(02), 358–369.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (Eighth Edition)*. World Scientific Publishing Company. <https://books.google.co.id/books?id=dKJIDQAAQBAJ>
- Yunitasari, R. K. K. D., & Fauzan, R. (2023). Pengaruh efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kompetensi karyawan. *Prosiding Management Business Innovation Conference (MBIC)*, 6(1), 516–527.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education. https://books.google.co.id/books?id=7_LssgEACAAJ

