

ANALISIS KOMPETENSI KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UMKM MIE AYAM KAK MAIDAR

Zulbaidah
zulbaidahmbo2@gmail.com
Universitas Teuku Umar

ABSTRAK

Dalam menjalankan usaha kuliner, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar, seluruh kegiatan usaha dikelola langsung oleh pemilik tanpa melibatkan karyawan, sehingga kompetensi kerja pemilik memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi kerja pemilik usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja yang dimiliki pemilik usaha berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan mengolah dan menyajikan produk, mengelola operasional usaha, berkomunikasi dengan pelanggan, serta menjaga kebersihan dan kualitas makanan yang disajikan. Selain itu, sikap ramah, tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, dan kemampuan mengatur waktu kerja menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang memuaskan. Meskipun terdapat beberapa kendala, seperti meningkatnya beban kerja saat jumlah pelanggan ramai, pemilik usaha tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi kerja pemilik usaha perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dipertahankan serta ditingkatkan.

Kata Kunci: Kompetensi Kerja, Kualitas Pelayanan, UMKM, Pemilik Usaha, Mie Ayam Kak Maidar.

ABSTRACT

In running a culinary business, service quality is one of the important factors that can influence customer satisfaction. At Mie Ayam Kak Maidar, all business activities are managed directly by the owner without involving employees; therefore, the owner's work competency plays a crucial role in delivering services to customers. This study aims to analyze the owner's work competency in improving service quality at Mie Ayam Kak Maidar. The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the owner's work competency contributes significantly to providing quality service to customers. These competencies include the ability to prepare and serve products, manage business operations, communicate effectively with customers, and maintain cleanliness and food quality. In addition, a friendly attitude, responsiveness to customer needs, and effective time management skills support the delivery of satisfactory service. Although there are several challenges, such as an increased workload during peak customer hours, the owner continues to make efforts to maintain the quality of service provided. Therefore, the development of the owner's work competency should be continuously enhanced to sustain and improve service quality and customer satisfaction.

Keywords: Work Competency, Service Quality, UMKM, Business Owner, Mie Ayam Kak Maidar.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. Keberadaan UMKM tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan masyarakat, tetapi juga mampu menciptakan lapangan pekerjaan dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Di tengah perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif, UMKM dituntut untuk mampu

mempertahankan eksistensinya dengan cara meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Salah satu sektor UMKM yang terus berkembang dan memiliki tingkat persaingan yang cukup tinggi adalah usaha kuliner.

Usaha kuliner menjadi salah satu bidang usaha yang banyak diminati karena kebutuhan masyarakat terhadap makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok yang selalu ada. Namun, semakin banyaknya usaha kuliner yang bermunculan menyebabkan persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin ketat. Kondisi tersebut mengharuskan setiap pelaku usaha untuk memiliki keunggulan yang dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Keunggulan tersebut tidak hanya berasal dari kualitas produk yang dijual, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan dan mendorong pelanggan untuk kembali melakukan pembelian.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan akan menciptakan hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan meskipun produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan oleh setiap pelaku usaha, khususnya pada usaha kuliner yang berinteraksi langsung dengan pelanggan setiap hari.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, diperlukan kompetensi kerja yang memadai. Kompetensi kerja merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Kompetensi yang baik akan membantu seseorang dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien serta mampu memberikan hasil kerja yang optimal. Pada sektor UMKM, kompetensi kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan usaha karena sebagian besar kegiatan operasional bergantung pada kemampuan pelaku usaha dalam mengelola dan menjalankan usahanya.

UMKM Mie Ayam Kak Maidar merupakan salah satu usaha kuliner yang bergerak dalam penjualan mie ayam. Berbeda dengan beberapa usaha kuliner lainnya yang memiliki tenaga kerja atau karyawan, seluruh aktivitas usaha pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar dikelola secara langsung oleh pemilik usaha. Mulai dari persiapan bahan baku, proses memasak, penyajian makanan, hingga pelayanan kepada pelanggan dilakukan sendiri oleh pemilik usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberlangsungan usaha sangat dipengaruhi oleh kompetensi kerja yang dimiliki pemilik dalam menjalankan berbagai tugas dan tanggung jawab secara bersamaan.

Sebagai pemilik sekaligus pelaksana seluruh kegiatan operasional, pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola usaha. Selain harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas, pemilik juga harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Kemampuan mengelola waktu, menjaga kebersihan, berkomunikasi dengan pelanggan, memahami kebutuhan konsumen, serta menyelesaikan berbagai pekerjaan dalam waktu yang bersamaan merupakan bagian dari kompetensi kerja yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan usaha tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, UMKM Mie Ayam Kak Maidar memiliki pelanggan yang cukup beragam, mulai dari pelajar, mahasiswa, pekerja, hingga masyarakat umum. Keberagaman pelanggan tersebut menuntut pemilik usaha untuk mampu memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan dengan kebutuhan dan karakteristik yang berbeda. Dalam kondisi tertentu, terutama pada jam-jam ramai, pemilik

usaha harus melayani banyak pelanggan sekaligus sambil tetap menjaga kualitas produk yang disajikan. Situasi tersebut menjadi tantangan tersendiri yang memerlukan kompetensi kerja yang baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Kompetensi kerja yang dimiliki pemilik usaha tidak hanya berpengaruh terhadap kelancaran operasional usaha, tetapi juga berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung memiliki keinginan untuk kembali membeli produk dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, pelanggan dapat beralih kepada usaha lain yang dianggap mampu memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, kompetensi kerja menjadi salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan keberlangsungan usaha.

Penelitian mengenai kompetensi kerja pada UMKM menjadi penting karena sebagian besar usaha mikro masih bergantung pada kemampuan individu pemilik usaha dalam mengelola kegiatan operasional. Berbeda dengan perusahaan besar yang memiliki pembagian tugas yang jelas, pada UMKM sering kali pemilik harus menjalankan berbagai fungsi sekaligus. Kondisi tersebut menjadikan kompetensi kerja sebagai modal utama dalam menjalankan usaha dan menghadapi persaingan bisnis yang semakin berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kompetensi Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kompetensi kerja yang dimiliki pemilik usaha serta perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pelaku UMKM dalam meningkatkan kompetensi kerja sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan mendukung keberhasilan usaha secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam kompetensi kerja yang dimiliki pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki pemilik usaha dalam menjalankan aktivitas usahanya sehari-hari.

Penelitian dilaksanakan di UMKM Mie Ayam Kak Maidar yang bergerak di bidang usaha kuliner. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa seluruh kegiatan usaha, mulai dari persiapan bahan baku, proses produksi, penyajian makanan, hingga pelayanan kepada pelanggan dilakukan secara langsung oleh pemilik usaha tanpa melibatkan karyawan. Kondisi tersebut menjadikan UMKM Mie Ayam Kak Maidar sebagai objek yang sesuai untuk mengkaji kompetensi kerja pemilik usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar. Pemilik usaha dipilih sebagai subjek penelitian karena memiliki peran utama dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional usaha. Selain bertanggung jawab dalam mengelola usaha, pemilik juga berinteraksi secara langsung dengan pelanggan sehingga dapat memberikan informasi yang relevan terkait kompetensi kerja yang dimiliki dan bagaimana kompetensi tersebut diterapkan dalam memberikan pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung

aktivitas pemilik usaha saat menjalankan kegiatan operasional, mulai dari proses persiapan bahan, pembuatan produk, hingga melayani pelanggan. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana pemilik usaha menerapkan keterampilan dan kemampuannya dalam menjalankan usaha.

Selanjutnya, wawancara dilakukan secara langsung dengan pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman usaha, pengetahuan yang dimiliki, keterampilan yang digunakan dalam menjalankan usaha, serta berbagai upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data penelitian yang berupa foto kegiatan usaha, catatan lapangan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif. Proses analisis dimulai dengan pengumpulan seluruh data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu dilakukan reduksi data dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang telah diseleksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan untuk menjelaskan kompetensi kerja pemilik usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar.

Fokus penelitian ini adalah kompetensi kerja pemilik usaha yang mencakup kemampuan dalam mengelola usaha, keterampilan dalam mengolah dan menyajikan produk, kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, serta sikap kerja yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai pentingnya kompetensi kerja pemilik usaha dalam mendukung kualitas pelayanan dan keberlangsungan usaha pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar, diketahui bahwa seluruh aktivitas usaha dikelola secara langsung oleh pemilik usaha tanpa melibatkan karyawan. Pemilik bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional, mulai dari pembelian bahan baku, proses pengolahan makanan, penyajian produk, hingga pelayanan kepada pelanggan. Kondisi tersebut menuntut pemilik untuk memiliki kompetensi kerja yang baik agar usaha dapat berjalan dengan lancar dan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar memiliki kompetensi kerja yang cukup baik dalam menjalankan usahanya. Kompetensi tersebut terlihat dari kemampuan pemilik dalam mengelola kegiatan usaha sehari-hari, menjaga kualitas produk, berinteraksi dengan pelanggan, serta menyelesaikan berbagai pekerjaan secara mandiri. Selain itu, pengalaman yang dimiliki selama menjalankan usaha membantu pemilik dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai.

Dalam proses pelayanan, pemilik usaha berusaha melayani pelanggan dengan ramah dan sopan. Pemilik juga berupaya menyajikan pesanan dengan cepat serta menjaga kebersihan area usaha. Sikap tersebut memberikan kenyamanan bagi pelanggan ketika melakukan pembelian. Selain itu, pemilik selalu berusaha mempertahankan kualitas rasa dan porsi makanan agar pelanggan tetap merasa puas dan bersedia kembali membeli produk yang ditawarkan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan. Salah satunya adalah ketika jumlah pelanggan meningkat pada jam-jam tertentu. Karena seluruh pekerjaan dilakukan sendiri, pemilik harus membagi perhatian antara proses memasak, penyajian makanan, dan pelayanan pelanggan. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan waktu tunggu pelanggan menjadi lebih lama dibandingkan hari-hari biasa.

Pembahasan

Kompetensi Pengetahuan Pemilik Usaha

Kompetensi pengetahuan merupakan kemampuan seseorang dalam memahami pekerjaan yang dijalankan. Berdasarkan hasil penelitian, pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar memiliki pengetahuan yang baik mengenai proses pengolahan mie ayam, pemilihan bahan baku, serta pengelolaan usaha kuliner. Pengetahuan tersebut diperoleh dari pengalaman menjalankan usaha selama beberapa tahun dan digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan terkait operasional usaha.

Pengetahuan yang dimiliki pemilik usaha berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan memahami kebutuhan pelanggan dan proses kerja yang efektif, pemilik dapat menjalankan usaha secara lebih teratur sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat berlangsung dengan baik.

Kompetensi Keterampilan Pemilik Usaha

Keterampilan menjadi salah satu aspek penting dalam kompetensi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar memiliki keterampilan yang baik dalam mengolah makanan, menyajikan produk, serta mengatur proses pelayanan kepada pelanggan. Kemampuan tersebut terlihat dari kecepatan pemilik dalam menyiapkan pesanan dan menjaga kualitas produk yang disajikan.

Selain keterampilan teknis dalam mengolah makanan, pemilik juga memiliki kemampuan dalam mengatur berbagai pekerjaan secara bersamaan. Karena seluruh aktivitas usaha dilakukan sendiri, kemampuan mengelola waktu dan pekerjaan menjadi sangat penting agar pelayanan tetap berjalan dengan lancar. Keterampilan tersebut membantu pemilik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan meskipun dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki.

Kompetensi Sikap dan Pelayanan kepada Pelanggan

Sikap kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan responsif terhadap pelanggan. Pemilik berusaha menyambut pelanggan dengan baik serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Sikap ramah dan komunikatif yang ditunjukkan pemilik memberikan kesan positif bagi pelanggan. Dalam usaha kuliner, pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan penyajian makanan, tetapi juga bagaimana pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Oleh karena itu, sikap positif yang dimiliki pemilik usaha menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Kompetensi Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi kerja yang dimiliki pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pengetahuan mengenai usaha, keterampilan dalam mengolah dan menyajikan produk, serta sikap yang baik dalam melayani pelanggan menjadi faktor utama yang mendukung terciptanya pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan yang baik terlihat dari kemampuan pemilik dalam menjaga kualitas produk, memberikan pelayanan yang ramah, serta berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Meskipun terdapat kendala pada saat jumlah pelanggan

meningkat, pemilik tetap berupaya memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja yang dimiliki pemilik usaha berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar sudah cukup baik dan mampu mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kompetensi tersebut menjadi modal penting bagi pemilik usaha dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dan menghadapi persaingan usaha kuliner yang semakin berkembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kerja pemilik usaha memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sebagai usaha yang dikelola secara mandiri tanpa karyawan, seluruh kegiatan operasional usaha bergantung pada kemampuan, keterampilan, dan sikap kerja pemilik dalam menjalankan usaha sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar memiliki kompetensi yang baik dalam mengelola usaha, mengolah dan menyajikan produk, serta berinteraksi dengan pelanggan. Kompetensi tersebut terlihat dari kemampuan pemilik dalam menjaga kualitas makanan, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Selain itu, pengalaman yang dimiliki selama menjalankan usaha turut mendukung kemampuan pemilik dalam menghadapi berbagai situasi yang terjadi dalam kegiatan operasional.

Meskipun terdapat kendala, terutama pada saat jumlah pelanggan meningkat dan seluruh pekerjaan harus dilakukan sendiri, pemilik tetap berusaha memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja yang dimiliki mampu membantu pemilik dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kerja yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan pada UMKM Mie Ayam Kak Maidar. Semakin baik kompetensi yang dimiliki pemilik usaha, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat mendukung keberlangsungan dan perkembangan usaha.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar pemilik UMKM Mie Ayam Kak Maidar terus mengembangkan kompetensi kerja yang dimiliki, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kemampuan dalam menjaga kualitas produk, berkomunikasi dengan pelanggan, serta mengelola usaha secara mandiri perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar usaha dapat terus berkembang dan mampu bersaing dengan usaha kuliner lainnya.

Selain itu, pemilik usaha diharapkan dapat terus menjaga konsistensi pelayanan, terutama pada saat jumlah pelanggan meningkat. Dengan pelayanan yang baik dan kualitas produk yang tetap terjaga, pelanggan akan merasa lebih puas dan memiliki keinginan untuk kembali melakukan pembelian. Apabila usaha mengalami perkembangan yang signifikan, pemilik dapat mempertimbangkan untuk menambah tenaga bantuan agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian yang lebih luas mengenai UMKM, khususnya yang berkaitan dengan kompetensi kerja, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, maupun strategi pengembangan usaha. Dengan adanya penelitian lanjutan, diharapkan dapat diperoleh informasi yang lebih mendalam dan bermanfaat bagi pengembangan UMKM di masa yang

akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Veithzal Rivai. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2016). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2024). *Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Koperasi dan UKM.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Lexy J. Moleong. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. (2019). *Kewirausahaan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.