

## DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh . 2010 . “ Manajemen Pelayanan “. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Angipora, Marius P. 2002, Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- A.Junita & Muh. Hermansyur. 2014. Learning Organization sebagai Prediktor Kesiapan Berubah Organisasi. Vo.1, No 2  
<http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JDAB/index>
- Alavi, M. and Leidner, D.E. 2001. “Review: Knowledge Management and Knowledge Management System: Conceptual Foundations and Resarch Issues”. MIS Quartely. (25:1). Pp. 107-136.
- A. Parasuraman, valarie A. Zeithaml, Leornard. Berry, 1985, “A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research” (Journal of Marketing).
- Arambewela, R dan Hall, J. 2006. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research, 6, 141.
- Asri, D. 2013. Pengertian kuisisioner menurut para ahli. Diakses pada 1 November 2019.
- Awad E.M dan Ghaziri H.M. 2004. Knowledge management. International Edition. Pearson Education International.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa: Diana Angelica dan Ria Cahyani. Dasar-Dasar Pemasaran : Pendekatan Manajeria Global. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Carillo et al. 2004. Knowledge Management System Performance Measure Index. Pergamon Press, Inc. Tarrytown, NY, USA.
- Cohen, W.M., & Levinthal, D.A.. 1990. Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. Administrative Science Quarterly, Vol. 35 (1), 128-152.
- Dalt, RI. 2010. New Era Of Management (Era Baru Manajemen) Penerbit Salemba Empat.

- Darudianto, Suparto, and Kevin Setiawan. 2013. Knowledge Management".  
Jurnal Sistem informasi 5, no.1.
- Davenport, T.H., and Prusak L. 1998. Working Knowledge: How Organizations  
manage What They Know. Harvard Business School Press. Boston.
- Dewiyana, Himma. 2006. Kompetensi dan Kurikulum Perpustakaan: Paradigma  
Baru dan Dunia Kerja di Era Globalisasi Informasi. Jurnal Studi  
perpustakaan dan informasi, Vol.2, No.1.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM  
SPSS 21. Edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.  
Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program  
SPSS" Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS  
". Semarang : UNDIP.
- Gold, A.H., Malhotra, A., & Segars, A.H.. 2001. Knowledge management:  
An organizational capabilities perspective. Journal of Management  
Information Systems, 18 (1), 185-214.
- Groff, T. R., & Jones, T. P. 2003. Introduction to Knowledge Management:  
KM in Business. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Hendrik. 2003. Sekilas tentang knowledge management. Artikel Populer Ilmu  
Komputer.Com, copyright@2003IlmuKomputer.Com.
- Kasiram, Moh. 2008. Metodologi Penelitian. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kaplan, W.S, dan Reed, F.T. 2007. KM: from concept to theory to practice:  
Knowledge leadership at Acquisition Solution. Inc. VINE, Vol.37  
Iss:2, pp.219-232.
- Kianto, A., Vanhala, M & Heilmann, P. 2016. The impact of knowledge  
management on job satisfaction. Journal of Knowledge management Vol  
20 No 4: 621-636.
- Khoualdi, K & Saleh, O. 2015. The impact of knowledge management on job  
satisfaction: a study on Saudi public universities. SSOAR Journal  
Vol.5:113.
- Kidwell, J.J., Vander Linde, K.M., and Sandra, L.J. 2001. "Applying Corporate  
Knowledge Management Practices in Higher Education." In Bernbom,

- Gerald, editor, *Information Alchemy: The Art and Science of Knowledge management*. EDUCAUSE Leadership Series #3, p.1-24, San Francisco: Jossey-Bass.
- Krogh, V.G, Ichiyo, K., and Nonaka, I. 2000. *Enabling Knowledge Creation*. Oxford University Press, Inc. New York.
- Kotler & Keller.K.L, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- Lallo, Larasati. 2015. *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*. Skripsi pada Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara.
- Lee, H. and Suh, Y. 2003. “Knowledge conversion with information technology of Korean companies”, *Business Process Management Journal*, Vol. 9 No. 3, pp. 317-36
- Masa'deh, R. 2016. *The Role of Knowledge management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction at Aqaba Five Star Hotels in Jordan*. *Scientific Research Publishing Journal Volume 8: 219*.
- Matzler, K., Renzl, B., Julia M, Herting, S & Mooderadian, T. A. (2008), *Personality Traits and Knowledge Sharing*. *Journa; of Economic Psyxhology* 29, 301-313.
- Maysaroh Tanjung & Makmur. 2019. *Pengaruh Personal Knowledge, Job Procedure, dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Kabupaten Rokan Hulu*. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 8 (2), 83-93. Retrieved from <http://journal.upp.ac.id/index.php/cano/article/view/731>
- Mills, A., & Smith T.. 2010. *Knowledge management and organizational performance: a decomposed view*. *Journal of Knowledge management*, 2011, vol. 15(1): 156-171.
- Munir N. 2008. *Knowledge Managemen Audit: Pedoman Evaluasi Kesiapan Organisasi Mengelola Pengetahuan*. PPM Jakarta.
- Nonaka, Ikijiro dan Takeuchi, Hirotaka. 2009. *The Knowledge Creating Company: how Japanese Companies Create the Dynmics of in Novation*. New York: Oxford University Press.
- Paul L. Tobing. (2007) *Konsep Knowledge Management, Konsep, Arsitektur dan Implementasi, Graha Ilmu*.

- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta
- Paul L Tobing. 2007 Konsep Knowledge management, Konsep, Arsitektur dan Implementasi, Graha Ilmu.
- Prijono K. 2008. Perancangan Knowledge management (KM) Readiness Tool. e-Indonesia Iniatif 2008. Konferensi dan Temu Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia 21-23 Mei 2008.
- Polanyi, M. (1967). The Tacit Dimension London,: Routledge & K. Paul.
- R. Zarkowi & W. Widiartanto. 2016. "Pengaruh Personal Knowledge, Organizational Learning, dan Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Patra Jasa Semarang". Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vo.5, no.3, pp. 146-155.
- Romney B Marshall. 2006. Accounting Information System (Sistem Informasi Akuntansi). Edisi 9 (Edisi Bahasa Indonesia). Buku 1. Salemba Empat.
- Saied, Mohamed Ahmed Aly., Mohammed Wahba., Alaa Abdel-Wahed Abdel-Bary,& Abdel-Nasser Ghanem. 2021. Impact of Knowledge Management on Service Quality: The Mediating Role of Organization Learning (Applied Study: Alexandria Water Company). *Open Access Library Journal*, 8 (1); 1-15
- Sangkala. 2007. Knowledge Management: Suatu pengantar memahami bagaimana organisasi mengelola pengetahuan sehingga menjadi organisasi yang unggul. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Septiyanto, Bahrn. 2010. Implementasi Knowledge management di Perum Pegadaian untuk Meningkatkan Nilai Perusahaan. Kertas Karya Bidang SDM dan Diklat.
- Scotti, D.J. Link Among High Performance Work Environment, Service Quality and Customer Satisfaction : An Extention To The Healthcare Sector. *Journal of Healthcare Management*. (52.2). March/April 2007. Pp-109-124.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.

- Sveiby, Karl Erik (1998), "Intellectual Capital: Thinking Ahead", Australian CPA. June, page 18-21.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. "Pemasaran Jasa". Yogyakarta: Andi
- Tseng, Shu-Mei dan Wu, Pin-Hong. 2014. The Impact of Customer Knowledge and Customer Relationship Management on Service Quality, *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 6 No. 1, pp, 77-96.
- Wahyuni, rista. R.T. & Kistyanto,A. 2013. "Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Kinerja Departemen Melalui Inovasi Jasa Pelayanan". Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. I Nomor 4 Juli 2013. Diakses melalui <http://www.ejournal.unesa.ac.id/article/8605/56/article.pdf>
- Wijaya, A.E. 2014. Model Penerapan Knowledge management System untuk Penyusunan Tugas Akhir Berbasis Teknologi Mobile Menggunakan J2ME (Studi Kasus STMIK SUBANG). Seminar Nasional Informatika UPN Veteran Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2001, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia.
- Yu, S. H., Kim, Y. G., & Kim, M. Y. (2004). Linking organizational knowledge management drivers to knowledge management performance: An exploratory study. *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Zaied, A.N.H., Hussein, G.S., & Hassan, M.M.. 2012. The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance. *International Journal Information Engineering and Electronic Business*, 2012, vol. 5, 27-35.
- Zahra, S.A., & George, G. 2002. Absorptive capacity: a review, reconceptualization, and extension. *Academy of Management Review*, Vol. 27 (2), pp. 185-203.

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Pengaruh Penerapan Knowledge Management Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Unit Layanan Terpadu Universitas Hasanuddin**

I. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Tingkat Pendidikan :

II. Petunjuk Pengisian

- a. Pilihlah Salah satu jawaban sesuai yang Anda alami dalam bekerja di tempat Anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.
- b. Tidak ada jawaban yang benar maupun jawaban yang salah dalam kuesioner ini, pilihlah jawaban yang benar-benar menggambarkan kondisi Anda atau lingkungan Anda bekerja.
- c. Di bawah ini merupakan petunjuk untuk setiap kode jawaban.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- CS : Cukup Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

**Variabel Knowledge Management**

No	Item	Tanggapan Responden				
	Knowledge Sharing	SS	S	CS	TS	STS
1	Pegawai aktif menyampaikan pendapat serta saran selama mendiskusikan dengan pengunjung					
2	Pegawai merasa tidak kesulitan untuk menerima dan beradaptasi dengan pengetahuan					
3	Pegawai saling mendukung untuk meningkatkan pelayanan					
4	Jika pegawai mempelajari keahlian atau pengetahuan baru maka pegawai membaginya dengan pengunjung					
5	Pegawai menganggap kegiatan berbagi pengalaman sangat penting untuk pengembangan diri maupun kemajuan perusahaan					
	<b>Personal Knowledge</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
6	Pegawai memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaan dan dalam hal pelayanan yang baik					
7	Pegawai dapat berfikir kreatif dalam melaksanakan pekerjaan					
8	Pegawai mampu berinteraksi dengan menggunakan keterampilan personal dengan pihak-pihak lain dalam bidang pekerjaan					
9	Pegawai mencari informasi tambahan tentang pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan di internet					
10	Pegawai memiliki tambahan pengetahuan dari pengalaman masa lalu dalam bidang pekerjaan					
	<b>Job Procedure</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
11	Memahami semua aturan yang berkaitan terhadap pekerjaan yang dilakukan dengan baik					
12	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur					
13	Fasilitas yang memadai dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat					
14	Waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan sudah sesuai					
15	Adanya pelatihan yang dilakukan untuk					

	membantu menambah pengetahuan dalam mengerjakan pekerjaan yang baik dan benar					
<b>Technology</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
16	Terjadinya peningkatan informasi media social dalam pelayanan sangat meningkat					
17	Terciptanya sebuah portal system manajemen pengetahuan berbasis internet yang sangat membantu dalam proses peningkatan kualitas pelayanan					
18	Manajemen pengetahuan memberikan banyak manfaat baik bagi pegawai, perusahaan maupun pengunjung					
19	Pegawai dan pengunjung mudah dalam mengakses di media social					
20	Dengan portal yang tersedia dapat mempermudah dalam berkomunikasi dan berbagi pengetahuan					
<b>Learning Organization</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
21	Perusahaan memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan					
22	Perusahaan memberikan pelayanan dalam mengembangkan diri					
23	Pegawai mampu bekerja lebih giat sehingga pelayanan menjadi lebih baik					
24	Pegawai sering mendapatkan informasi baru menyangkut perusahaan					
25	Pelayanan pegawai memberi perubahan yang mungkin terjadi dimasa mendatang terhadap pengunjung					

#### Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kebersihan gedung sangat terjaga serta tersedianya ruangan yang nyaman dan bersih.					
2	Tersedianya fasilitas yang menunjang kenyamanan dan peralatan yang modern					
3	Pegawai memberikan jasa yang tepat kepada pengunjung dan melayani dengan sungguh-sungguh sesuai kebutuhannya					
4	Pegawai dapat diandalkan dalam memecahkan masalah pengunjung dan membuat pengunjung merasa puas					
5	Pegawai merespon permintaan serta keluhan dan kritikan terhadap pengunjung dengan					



	cepat					
6	Pegawai memberikan informasi yang mudah dimengerti pengunjung					
7	Petugas konsisten bersikap sopan kepada pengunjung					
8	Petugas berusaha menumbuhkan rasa percaya pengunjung					
9	Petugas memberikan perhatian individual dalam melayani dan memahami kebutuhan pengunjung					
10	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pengunjung					
11	Petugas merespon permintaan pelanggan dengan cepat					
12	Petugas merespon keluhan dan kritikan pelanggan dengan cepat					
13	Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti pelanggan					
14	Petugas menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa					
15	Petugas mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan					
16	Petugas konsisten bersikap sopan kepada pelanggan					
17	Petugas selalu menepati janji kepada pelanggan					
18	Petugas berusaha menumbuhkan rasa percaya pelanggan					
19	Petugas berusaha membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi dengan pegawai					
20	Petugas memberikan perhatian individual dalam melayani pelanggan					
21	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan					
22	Petugas memahami kebutuhan pelanggan					

## HASIL ANALISIS DATA SPSS 25

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	30	36.6	36.6	36.6
	Perempuan-Perempuan	52	63.4	63.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-25	74	90.2	90.2	90.2
	26-30	8	9.8	9.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

### Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	61	74.4	74.4	74.4
	S2	21	25.6	25.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Knowledge Management	17.87	4.068	.521	.779
X1.2	17.87	3.525	.643	.741
X1.3	17.84	3.938	.582	.761
X1.4	18.00	3.753	.567	.767
X1.5	17.74	3.971	.605	.756

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Personal Knowledge	17.66	3.487	.611	.758
X2.2	17.57	3.581	.620	.755
X2.3	17.67	3.878	.535	.781
X2.4	17.76	3.125	.738	.713
X2.5	17.73	3.804	.447	.809

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Job Procedure	17.43	3.655	.487	.814
X3.2	17.33	3.409	.707	.743
X3.3	17.52	3.709	.640	.766
X3.4	17.48	3.339	.712	.740
X3.5	17.51	3.932	.484	.808

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Technology	17.43	3.803	.750	.863
X4.2	17.79	4.191	.645	.886
X4.3	17.52	3.660	.826	.845
X4.4	17.70	3.696	.688	.879
X4.5	17.51	3.685	.771	.858

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Learning Organization	18.30	4.363	.499	.871
X5.2	18.16	3.987	.736	.813
X5.3	18.33	3.705	.722	.815
X5.4	18.21	4.216	.605	.845
X5.5	18.17	3.674	.822	.788

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	22

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Pelayanan	94.52	47.857	.316	.889
Y2	94.49	47.290	.413	.886
Y3	94.55	48.201	.313	.889
Y4	94.50	48.253	.323	.888
Y5	94.50	48.698	.295	.889
Y6	94.56	47.953	.378	.887
Y7	94.54	47.462	.468	.885
Y8	94.40	47.453	.443	.885
Y9	94.40	44.787	.724	.877
Y10	94.51	46.920	.576	.882
Y11	94.78	45.630	.561	.882
Y12	94.70	46.832	.465	.885
Y13	94.43	45.877	.684	.879
Y14	94.68	44.762	.723	.877
Y15	94.61	43.624	.663	.878
Y16	94.46	44.227	.708	.877
Y17	94.65	44.923	.694	.878
Y18	94.51	47.759	.370	.887

Y19	94.54	47.931	.381	.887
Y20	94.56	47.583	.428	.886
Y21	94.68	48.195	.379	.887
Y22	94.45	48.201	.351	.888

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3085.495	5	617.099	44.399	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1056.310	76	13.899		
	Total	4141.805	81			

a. Dependent Variable: Y.Total

b. Predictors: (Constant), X5.Total, X2.Total, X4.Total, X1.Total, X3.Total

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.272	4.674		6.476	.000
	X1.Total	.611	.269	.204	2.269	.026
	X2.Total	.576	.280	.186	2.060	.043
	X3.Total	.667	.294	.216	2.267	.026
	X4.Total	.712	.277	.240	2.573	.012
	X5.Total	.536	.239	.184	2.240	.028

a. Dependent Variable: Y.Total

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.728	3.728

a. Predictors: (Constant), X5.Total, X2.Total, X4.Total, X1.Total, X3.Total