

PENGARUH TARIF GAS, RESPONSIVENESS, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

THE EFFECT OF GAS RATES, RESPONSIVENESS, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SERVICE PERFORMANCE ON CUSTOMER SATISFACTION

Hamida Armaini¹, Lukmanul Hakim², T.Munzir³, Sri Langgeng Ratnasari^{4*}, Gandhi Sutjahjo⁵, Widyo Winarso⁶, Peri Yudianto⁷, Mona Rebeca Simatupang⁸, Wanda Novita Sari⁹, Muhammad Faizal Bin A. Ghani¹⁰, Sipnarong¹¹

^{1-4,7-9}Universitas Riau Kepulauan, Indonesia

⁵Universitas Batam, Indonesia

⁶Universitas Islam 45, Indonesia

¹⁰Universiti Malaya, Malaysia

¹¹Shinawatra University, Thailand

*Co Author: sarisucahyo@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif gas, responsiveness, kualitas pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Gas Negara Tbk Area Batam. Populasi penelitian ini adalah pelanggan sejumlah 103 di PGN Batam. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 103 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Metode Analisa data dilakukan secara Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesa. Berdasarkan analisis data maka hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif gas (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PGN Batam, *responsiveness* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PGN Batam, kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PGN Batam, kinerja *customer service* (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PGN Batam.

Kata Kunci: Tarif Gas; *Responsiveness*; Kualitas Pelayanan; Kinerja *Customer Service*; Kepuasan Pelanggan

Abstract

*This study aims to determine and analyze the effect of gas rates, responsiveness, service quality and customer service performance on customer satisfaction at Perusahaan Gas Negara Tbk Batam Area. The population of this study was 103 customers at PGN Batam. The sample used in this study was 103 respondents. The sampling technique was carried out by Validity Test and Reliability Test. The data analysis method was carried out by Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression and Hypothesis Test. Based on the data analysis, the results of the study indicate that gas rates (X_1) have a positive and significant effect on customer satisfaction at PGN Batam, *responsiveness* (X_2) has a positive and significant effect on customer satisfaction at PGN Batam, service quality (X_3) has a positive and significant effect on customer satisfaction at PGN Batam, customer service performance (X_4) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at PGN Batam.*

Keywords: *Gas Rates; Responsiveness; Service Quality; Customer Service Performance; Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Upaya dalam mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk perencanaan yang strategis. Apabila kepuasan pelanggan tidak di perhatikan dengan baik maka biaya yang muncul untuk menarik pelanggan baru 5 (lima) kali lipat dari biaya yang dikeluarkan daripada mempertahankan konsumen yang sudah ada. Kepuasan konsumen merupakan suatu tonggak utama dalam menentukan loyal atau tidaknya seorang konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Hal tersebut sangat didasari oleh beberapa unsur diantaranya harga, dan keputusan yang diambil konsumen dalam melakukan pembelian produk atau jasa yang diinginkan oleh mereka.

Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam mengukur kepuasan pelanggan ada beberapa indikator yang digunakan diantaranya yaitu terpenuhinya harapan pelanggan, selalu menggunakan produk, merekomendasikan ke orang lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi yang baik, dan lokasi, (Setyo,2017).

Energi adalah merupakan kebutuhan pokok masyarakat saat ini. Kebutuhan akan energi berupa bahan bakar minyak semakin meningkat tajam seiring dengan pertumbuhan industri dan pertumbuhan kebutuhan masyarakat serta meningkatnya alat transportasi. Isu tentang harga bahan bakar minyak menjadi sangat sensitif di tengah kehidupan ekonomi masyarakat. Pemerintah berusaha membangun infrastruktur untuk penyaluran energi alternatif yaitu pembangunan jaringan pipa PT Perusahaan Gas Negara Tbk untuk gas bumi.

PT Perusahaan Gas Negara Tbk yang bergerak dalam bidang distribusi dan transportasi gas bumi melihat kebutuhan akan energi merupakan suatu peluang bisnis yang baik sekaligus menjalankan misi sebagai perusahaan milik pemerintah yang bisa menjadi alternatif yang tepat untuk kebutuhan energi yaitu berupa gas bumi. Perusahaan Gas Negara (PGN) merupakan perusahaan nasional Indonesia terbesar di bidang transportasi dan distribusi gas bumi yang berperan besar dalam pemenuhan gas bumi domestik.

Wilayah kerja Perusahaan Gas Negara cukup banyak salah satu diantaranya Area Batam. Infrastruktur Gas PGN Area Batamtersebar dan melewati beberapa Kawasan Industri dan Komersial di Batam seperti Tanjung Uncang, Panbil, Batamindo, Kabil, Batam Centre, dan Lubuk Baja. Dimana pipa-pipa yang terpasang di area kerja Batam tersebut yaitu Pipa Steel sepanjang 97 Km, dan Pipa PE (*Polyethylene*) sepanjang 124 Km. Jumlah pelanggan Perusahaan Gas Negara Area Batam sebanyak 5983 pelanggan, dimana pelanggan tersebut meliputi pelanggan rumah tangga, pelanggan industri besar, dan pelanggan komersial dan pelanggan kecil.

PT. Perusahaan Gas Negara Tbk sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki wilayah operasi meliputi wilayah distribusi di beberapa kota di Sumatera, Jawa, Kalimantan hingga ke Papua. Distribusi gas bumi dialirkan melalui jaringan pipa bawah tanah dengan beberapa kategori pelanggan yaitu pembangkit listrik, Industri dan manufaktur, komersial serta rumah tangga.

Keluhan pelanggan Komersil Industri mengenai tarif gas, salah satu diantaranya yaitu harga gas yang masih terlalu tinggi yang diberikan oleh PT. PGN.Tbk Area Batam kepada pelanggan Komersil dan Industri melihat dari kebijakan Pemerintah terkait harga gas tertinggi berada pada nilai US\$ 6 MMBTU, selanjutnya juga komplain terkait pembayaran tagihan gas yang tiba - tiba melonjak naik 2 kali lipat, sementara itu pelanggan merasa tidak menggunakan gas yang berlebihan akan tetapi gas tersebut dipergunakan sesuai dengan kebutuhan, hal tersebut disampaikan oleh Pelanggan

Komersil dan Industri kepada bagian *Customer service* PT. PGN.Tbk Area Batam.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PGN. Tbk Area Batam sejauh ini sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kinerja PT. PGN.Tbk Area Batam ditahun 2022 mengalami pertumbuhan jumlah pelanggan dari 97 jumlah pelanggan Komersil Industri meningkat menjadi 101 pelanggan komersil industri. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PGN, Tbk Area Batam kepada pelanggan Komersil dan Industri sudah berjalan dengan baik seharusnya komplain - komplain pelanggan tersebut sudah dapat teratasi dengan baik, melainkan masih terdapat beberapa keluhan keluhan pelanggan yang terjadi diantaranya seperti keluhan berupa gas tidak mengalir, pelanggan ingin menyalakan boilernya untuk digunakan (gas mati), cairan aluminium saat produksi tumpah pelanggan minta petugas untuk *standby* pada *MRS* di khawatirkan terjadi sesuatu selama perbaikan (gangguan pada utilitas), Meminta di turunkan *pressure* gas nya dikarenakan sedang *maintenance* / gas sedang tidak di gunakan, saat ini PT Musim Mas memakai 16 MMBTU/jam untuk kurangi tekanan agar *safety valve* tak nembak (gangguan pada utilitas), tekanan di PT Synergy Oil drop (gangguan pada pipa distribusi tekanan turun atau naik)

Data *Customer service Index* PT. PGN, Tbk Area Batam tahun 2020 nilai terendah CSI berada pelanggan komersil dan industri pada posisi 5.27, artinya bila di bandingkan dengan nilai *customer service Index* PT. PGN,Tbk Area Batam di tahun 2020 berdasarkan kriteria kepuasan dan ketidakpuasan maka di tahun 2020 nilai CSI berada pada posisi yang seimbang yaitu pada nilai 5.01 – 6.00. hal tersebut mengadung arti bahwa pelanggan komersil dan industri sudah menyatakan kepuasan mereka akan tetapi dari sisi kepuasan tersebut terdapat juga nilai ketidakpuasan yang mereka rasakan pada PT. PGN.Tbk Area Batam. Mewakili dari data *customer service index* (CSI) 2019 dan 2020 PT. PGN.Tbk Area Batam tersebut menunjukkan bahwa posisi terendah ketidakpuasan pelanggan berada pada pelanggan dengan kategori komersil industri, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh.

Dari uraian diatas selanjutnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Pengaruh Tarif Gas, *Responsiveness* , Kualitas Layanan dan Kinerja *Customer service* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PGN. Tbk Area Batam”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tarif gas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?
2. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam?
4. Apakah kinerja *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam
5. Apakah tarif gas, *responsiveness*, kualitas Pelayanan dan kinerja *customer service* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?

Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah di kemukakan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh tarif gas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?
2. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan

- pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?
3. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?
 4. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kinerja *customer service* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?
 5. Untuk menguji dan menganalisa tarif gas, *responsiveness*, kualitas pelayanan dan kinerja *customer service* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PGN. Tbk Area Batam ?

LANDASAN TEORI

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan satu ilmu dimana seorang individu dalam Menyusun dan merumuskan keputusan didasarkan pada alokasi sumber daya yang ada diantaranya yaitu waktu, uang , usaha, dan energi, Schiffman (2008).

Harga

Harga ialah ukuran uang tunai yang dipaku pada barang, jasa atau ukuran nilai uang tunai yang dibeli untuk beberapa kegunaan sejak dibelinya barang atau jasa tersebut, Kotler dalam (Desy & Rahmat, 2017)

Responsiveness (ketanggapan)

responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu keinginan untuk membantu konsumen dalam menyelesaikan masalah nya terhadap penggunaan barang/jasa yang dibelinya dengan memberikan pelayanan yang terbaik, Rambat Lupiyoadi dalam (Hamid.dkk. 2020)

Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung, Kotler dan Amstrong dalam (Indrasari, 2019).

Customer Service

Pendidikan dan pelatihan guru merupakan salah satu bentuk kegiatan pengembangan sumber daya manusia (personal development). Indikator yang digunakan adalah: pengadaan penataran, diklat, lokakarya, dan seminar; motivasi mengikuti diklat; kemudahan dalam mengadakan dan mengikuti diklat; perbedaan sebelum dan sesudah mengikuti diklat; standar kualifikasi pendidikan guru; kesungguhan dalam mengikuti diklat; penuluran pada guru lain setelah mengikuti diklat; dampak diklat terhadap profesionalisme; kewajiban guru dalam meningkatkan profesionalisme; serta diklat dan kesejahteraan (Sugiyono & Rahadhini, 2013).

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Diduga tarif gas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Diduga *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Diduga *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
5. Diduga tarif gas, *responsiveness*, kualitas pelayanan dan kinerja *customer service* secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh dari objek penelitian, dengan menyebarkan kuesioner (angket) kepada responden.

Populasi

Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu konsumen pelanggan dengan kategori komersil industri dengan jumlah pelanggan sebanyak 103 pada tahun 2022 dan dari jumlah 103 pelanggan tersebut tarif gas yang diberikan oleh PT. PGN.Tbk area Batam

Sampel

Dimana sampel jenuh itu sendiri mengandung arti bahwa sampel yang digunakan pada penelitian jumlahnya sama semua dengan populasi yang digunakan dalam penelitian. Untuk itu sampel dalam penelitian ini berjumlah 103 pelanggan komersil industri.

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *statistic parametis*. Proses analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS *for Windows*. Taraf tingkat toleransi kesalahan yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebesar 5%.

Persamaan Regresi Linear Berganda

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.751	3.393		1.695	.093		
Tarif Gas	-.150	.064	-.217	-2.328	.022	.954	1.049
Responsiveness	.127	.062	.190	2.057	.042	.971	1.029
Kualitas Pelayanan	.313	.112	.256	2.789	.006	.979	1.021
Kinerja Customer Service	.163	.057	.258	2.831	.006	.997	1.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh persamaan regresi yaitu

$$Y = 5.751 + (-0.150) X_1 + (0.127) X_2 + (0.313)X_3 + (0.163) X_4 + e$$

Konstanta = 5.751, bila X_1, X_2, X_3, X_4 nilainya sebesar 0 maka besar nilai Y sebesar 5.751

- Koefisien regresi variabel Tarif Gas (X_1) = -0.150**, artinya setiap peningkatan Tarif Gas (X_1) sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan $Y = -0.150$ satuan dengan asumsi variabel independent lain nilainya tetap. Atau dengan kata lain bila Tarif Gas yang diberikan oleh PT. PGN.Tbk area Batam meningkat pada pelanggan komersil industri karena disesuaikan dengan kebutuhan pemakaian gas nya yang juga tinggi, sebaliknya apabila tarif gas yang diberikan oleh PT. PGN.Tbk area Batam rendah kepada pelanggan komersil industri dikarenakan pemakaian gasnya juga rendah. Peningkatan tarif gas 1 MMBTu akan meningkatkan jumlah pemakaian gas sebesar -0.150, sebaliknya penurunan tarif gas 1 MMBTu akan menurunkan jumlah pemakaian gas sebesar -0,150 satuan. Sehingga terjadinya peningkatan kenaikan tarif gas akan berdampak pada kepuasan pelanggannya. Disamping itu juga nilai hubungan antara Tarif Gas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat di perlihatkan dari perbandingan antara nilai T-hitung dengan T-

Tabel, berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa nilai T-hitung sebesar $2.328 >$ dari nilai T-tabel 1.659782 , maka disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria hipotesis penelitian H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara Tarif Gas (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat Positif.

2. **Koefisien regresi variabel Responsiveness (X2) = 0.127**, artinya setiap peningkatan Daya tanggap (*Resonsiveness*) X2 sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Y = 0.127 satuan dengan asumsi variabel independent lain nilainya tetap. Atau dengan kata lain ketanggapan karyawan PT. PGN.Tbk are Batam pada *problem – problem* yang dialami pelanggan khususnya pelanggan komersil industri masih kurang maksimal, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan pelanggan terhadap responsiveness dengan nilai sebesar 0,127 satuan. Disamping itu juga nilai hubungan antara *Responsiveness* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat di perlihatkan dari perbandingan antara nilai T-hitung dengan T-Tabel, berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa nilai T-hitung sebesar $2.057 >$ dari nilai T-tabel 1.659782 , maka disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria hipotesis penelitian H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara *Responsiveness* (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat positif.
3. **Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X3) = 0.313**, artinya setiap peningkatan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Y = 0.313 satuan dengan asumsi variabel independent lain nilainya tetap. Sama halnya juga bila Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. PGN Tbk area Batam kurang maksimial akan berdampak pada kepuasan pelanggan sebesar 0.313 satuan. Disamping itu juga nilai hubungan antara Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat di perlihatkan dari perbandingan antara nilai T-hitung dengan T-Tabel, berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa nilai T-hitung sebesar $2.789 >$ dari nilai T-tabel 1.659782 , maka disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria hipotesis penelitian H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat positif.
4. **Koefisien regresi variabel Kinerja Customer service (X4) = 0.163**, artinya setiap peningkatan Kinerja *Customer service* (X4) sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Y = 0.163 satuan dengan asumsi variabel independent lain nilainya tetap. Demikain juga mengandung arti bahwa bila Kinerja *Customer service* (X4) meningkat sebesar 1 satuan akan berdampak pada kepuasan pelanggan khususnya pelanggan di sektor komersil industri sebesar 0.163 satuan. Disamping itu juga nilai hubungan antara Kinerja *Customer service* (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat di perlihatkan dari perbandingan antara nilai T-hitung dengan T-Tabel, berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa nilai T-hitung sebesar $2.831 >$ dari nilai T-tabel 1.659782 , maka disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria hipotesis penelitian H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara Kinerja *Customer service* (X4) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat positif. T Hitung Negatip, bukan berarti tidak Signifikan dimana hasilnya akan sama Ketika memakai dasar Sig vs Alpha & T hitung vs T tabel.

Uji T

**Tabel 2. Hasil Uji T
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.751	3.393		1.695	.093		
Tarif Gas	-.150	.064	-.217	-2.328	.022	.954	1.049
Responsiveness	.127	.062	.190	2.057	.042	.971	1.029
Kualitas Pelayanan	.313	.112	.256	2.789	.006	.979	1.021
Kinerja Customer Service	.163	.057	.258	2.831	.006	.997	1.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 24 diperoleh hasil Uji-t Sebagai berikut :

- Variabel Tarif Gas (X1)** sebesar 0.022 yang artinya secara parsial Variabel ini memiliki Pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Tarif Gas (X1) $0.022 < 0.05$, dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Tarif Gas (X1) meningkat seiring peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam.
- Variabel Responsiveness (X2)** sebesar 0.042 yang artinya secara parsial Variabel ini memiliki Pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Responsiveness (X2) $0.042 < 0.05$, dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Ketanggapan (Responsiveness) PT. PGN Tbk area Batam meningkat terhadap masalah atau problem yang dialami oleh customer khususnya komersil industri peningkatan tersebut juga seiring dengan peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam.
- Variabel Kualitas Pelayanan (X3)** sebesar 0.006 yang artinya secara parsial Variabel ini memiliki Pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Kualitas Pelayanan (X3) $0.006 < 0.05$, dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Kualitas Pelayanan (X3) PT. PGN Tbk area Batam meningkat seiring juga peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam.
- Variabel Kinerja Customer service (X4)** sebesar 0.006 yang artinya secara parsial Variabel ini memiliki Pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Kinerja Customer service (X4) $0.006 < 0.05$, dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Kinerja Customer service (X4) PT. PGN Tbk area Batam baik dari segi pelayanan, ketanggapan dalam melayani dan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan maka seiring juga peningkatannya terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam khususnya pada pelanggan di sektor Komersil Industri.

Uji F

**Tabel 3. Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.918	4	5.480	5.799	.000 ^b
	Residual	92.606	98	.945		
	Total	114.524	102			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Customer Service, Responsiveness, Kualitas Pelayanan , Tarif Gas

Hasil uji F pada tabel ANOVA diatas nilai (*sig.*) sebesar 0,000, sesuai dengan kriteria dari pengujian uji F, maka disimpulkan bahwa nilai uji F hitung $0,000 < 0.05$ dan dikatakan bahwa terdapat Pengaruh Tarif Gas (X1), *Responsiveness* (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Kinerja *Customer service* (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PGN.Tbk area Batam secara simultan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Tarif Gas (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. PGN.Tbk area Batam

Peningkatan tarif gas 1 MMBTu akan meningkatkan jumlah pemakaian gas sebesar -0.150, sebaliknya penurunan tarif gas 1 MMBTu akan menurunkan jumlah pemakaian gas sebesar -0,150 satuan. Sehingga terjadinya peningkatan kenaikan tarif gas akan berdampak pada kepuasan pelanggannya. Hasil uji-t pada variabel Tarif Gas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh nilai signifikansi Tarif Gas (X1) $0.022 < 0.05$, dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Tarif Gas (X1) meningkat.

2. Pengaruh *Responsiveness* (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. PGN.Tbk area Batam

Hasil uji-t pada variabel *responsiveness* (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai signifikansi Responsiveness (X2) $0.042 < 0.05$, dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Ketanggapan (*Responsiveness*) PT. PGN Tbk area Batam meningkat terhadap masalah atau problem yang dialami oleh customer khususnya komersil industri peningkatan tersebut juga seiring dengan peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. PGN.Tbk area Batam

Hasil uji-t pada variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai signifikansi Kualitas Pelayanan (X3) $0.006 < 0.05$, dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Kualitas Pelayanan (X3) PT. PGN Tbk area Batam meningkat seiring juga peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam.

4. Pengaruh Kinerja *Customer service* (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. PGN.Tbk area Batam

Hasil uji-t pada variabel kinerja *customer service* (X4) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai signifikansi Kinerja Customer service (X4) $0.006 < 0.05$, dan pengaruh

tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Kinerja Customer service (X4) PT. PGN Tbk area Batam baik dari segi pelayanan, ketanggapan dalam melayani dan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan maka seiring juga peningkatan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam khususnya pada pelanggan di sektor Komersil Industri.

5. Pengaruh Tarif Gas (X1), Responsiveness (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Kinerja Customer service (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. PGN.Tbk area Batam

Hasil uji koefisien determinasi yang telah dilakukan menunjukkan nilai dari *R Square* sebesar 0,191 hal ini bermaksud menjelaskan porsi pengaruh tarif gas (X1), *responsiveness* (X2), kualitas pelayanan (X3), kinerja *customer service* (X4) terhadap kepuasan pelanggan (X4) pada PT. PGN.Tbk area Batam sebesar 19.1%, dipengaruhi oleh variabel tersebut, sedangkan 80.1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Hasil penelitian sejalan dengan Giovani, Kustiyah, Hartono (2022), Lusiana (2020), Widiyati (2020), Singal Dkk (2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap variabel tarif gas (X1), variabel *responsiveness* (X2), variabel kualitas pelayanan (X2), dan variabel kinerja *customer service* (X4) terhadap kepuasan pelanggan PT. PGN.Tbk area Batam, maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tarif Gas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* uji-t sebesar $0,022 < 0.05$ disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria hipotesis penelitian H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara Tarif Gas (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat Positif. Sehingga terjadinya peningkatan kenaikan tarif gas akan berdampak pada kepuasan pelanggannya.
2. *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* uji-t sebesar $0,042 < 0,05$. Atau dengan kata lain ketanggapan karyawan PT. PGN.Tbk are Batam pada *problem – problem* yang dialami pelanggan khususnya pelanggan komersil industri masih kurang maksimal, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan pelanggan terhadap *responsiveness*, maka disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria hipotesis penelitian H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara *Responsiveness* (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat positif.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* uji-t sebesar $0,006 < t.tabel 0,05$ maka disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria hipotesis penelitian H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat positif.
4. Kinerja *Customer service* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan , hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* uji-t sebesar $0,006 < 0.05$ dan pengaruh tersebut juga ditunjukkan dengan nilai koefisien yang bernilai positif. Dengan kata lain bila Kinerja Customer service (X4) PT. PGN Tbk area Batam baik dari segi pelayanan, ketanggapan dalam melayani dan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan maka seiring juga peningkatan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PGN Tbk area Batam khususnya pada pelanggan di sektor Komersil Industri.

5. Tarif Gas, *Responsiveness*, Kualitas Pelayanan, Kinerja *Customer service* secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil uji F nilai (*sig.*) sebesar 0,000, sesuai dengan kriteria dari pengujian uji F, maka disimpulkan bahwa nilai uji F hitung $0,000 < 0.05$ dan dikatakan bahwa terdapat Pengaruh Tarif Gas (X1), *Responsiveness* (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Kinerja *Customer service* (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PGN.Tbk area Batam secara simultan.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Tarif gas diharapkan bisa menyesuaikan kondisi perekonomian yang sedang berlangsung di Indonesia khususnya masyarakat.
2. *Responsiveness* diharapkan bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk kedepanya.
3. Kualitas pelayanan yang sudah baik diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi.
4. Kinerja *customer service* yang sudah baik dapat ditingkatkan lagi agar menjadi contoh bagi institusi.

REFERENSI

- Astria, A. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamulang, *Jurnal Mandiri Ilmu Pengetahuan Seni dan Teknologi*, Vol. 2, No. 2, 22.
- Aji, T. 2016. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Universitas Buana Perjuangan Karawang, *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, Vol. 1, No 2, 86.
- Bintoro, & Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Gava Media.
- Dwi, J. Bambang, S. & Gunawan, E. 2015. Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Kompartemen Pabrik II PT. Petrokimia Gresik), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21, No. 1, 1.
- Edison. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Edward S. Maabuat, 2016. Pengaruh Kepemimpinan, Orientasi Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Dispenda Sulut UPTD Tondano) *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 01, 219.
- Evawati & Khumaedi, 2016. Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sentra Operasi Terminal PT. Angkasa Pura II, *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* Vol. 2, No. 1, 66.
- Fachreza, Said, & Majid, M. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dan Dampaknya Pada Kinerja Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh, *Jurnal Emba*, Vol. 2, No.1, 115.
- Febrianto, W. H. & Rotinsulu, J. J. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Inti Citra Rasa Manado, *Jurnal Emba*, Vol. 3, No. 2, 908.
- Fitri, D., Ratnasari, S. L., & Sultan, Z. (2024). The Examining the Mediating Role of Personality on the Relationship between Talent, Technology Systems, and Employee Competency. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 11(1), 27-40.

- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heri, S & Mukzam, M. D 2018. Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan LPP Radio Republik Indonesia Stasiun Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 58, No. 1, 141-142.
- Husni, Said, M. & Faisal. 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klas IIB Banda Aceh Dan Rutan Klas II B Jantho), *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas SYI*, Vol. 2, No. 1, 88-98.
- Umar, H. 2019. *Metode Riset Manajemen Perusahaan*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Hery. 2019. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Hiskia, J. Lopian, Lucky, D. 2015. Pengaruh Disiplin, Penempatan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado, *Jurnal Emba*, Vol.3, No.3, 81-89.
- Isyandi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ida, A. Indah, G. & Riana, R. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Klumpu Bali Resort, *Jurnal Emba*, Vol. 6, No. 12, 471.
- Kadir, R. D., Ratnasari, S. L., & Abduh, M. A. (2022). What Drives Non Performing Financing? Evidence from Islamic Rural Banks in Indonesia During Covid-19. *Ikonomika*, 6(2), 410888.
- Luthans, F. 2015. *Organizational Behavior*, Jakarta: Terjemahan Vivi Andika Yuwono.
- Maharani, & Efendi, 2017. Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompensasi, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, *Jurnal ilmu Manajemen Oikonomia*, Vol. 13, No. 2, 49.
- Mangkunegara, A. P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Malayu S. P Hasibuan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Nurlaila, Ratnasari, S.L., Harsasi, M., Sultan, Z. 2024. The Role of Individual Performance in the Influence of Innovation Culture and Quality of Work Life on Competitive Advantage. *Journal of Ecohumanism*, 2024, 3(4), pp. 327–334.
- Nurul, I. S. Peggy A. M. & Irvan. T. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Airmadidi, *Jurnal Emba*, Vol. 3, No. 1, 52-62.
- Pusvariauwaty, P., Ratnasari, S. L., Siahaan, A., Rahman, A. J., Hairunnisah, A. I., Rasal, A., ... & Kusmawan, E. (2024). Motivasi Manajemen Eksternal Stakeholders Sekolah Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Anak Didik Dan Kinerja Guru. *JURNAL DIMENSI*, 13(2), 602-611.
- Rahmawati, R., Oktora, K., Ratnasari, S.L., Ramadania, R., Darma, D.C. Is it true that lombok deserves to be a halal tourist destination in the world? A perception of domestic tourists *Geojournal of Tourism and Geosites*, 2021, 34(1), pp. 94–101.
- Rahmawati, R., Ratnasari, S.L., Hidayati, T., Ramadania, R., Tjahjono, H.K. What makes Gen Y and Z feel stressed, anxious and interested in doing social tourism when pandemic? *Cogent Business and Management*, 2022, 9(1), 2084973.

- Ramadania, R., Rosnani, T., Ratnasari, S. L., Fauzan, R., & Apriandika, M. N. (2023). Towards Organizational Citizenship Behavior and Religious Performance. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 67-81.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., & Yana, D. (2019). The Performance of Sharia Banks Employees X Branch Batam Through Work Motivation. *ETIKONOMI*, 18(1), 63-72.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Adam. (2019). The Contribution Of Competence, Motivation, And Creativity Towards Teacher's Performance Through Work Satisfaction. *International Journal Of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*. Volume-8 Issue-5C, May 2019. 145-149. ISSN: 2249-8958. DOI:10.35940/ijeat.E1021.0585C19
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Adam. (2019). Employees' Performance: Organizational Culture And Leadership Style Through Job Satisfaction. *Humanities & Social Sciences Reviews*. Vol. 7. No.5. pp. 597-608. ISSN: 2249-8958. eISSN: 2395-6518. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7569>
- Ratnasari, S. L., Rahmawati., Haryani, D. S., Tanjung, R., and Basuki. (2020). Workplace Bullying Causing Negative Employee Behaviors: A Case From Indonesian Banking Sector. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Vol. 10 Issue 2, February 2020. ISSN: 2201-1315.
- Ratnasari, S. L., and Lestari, L. (2020). Effect of Leadership Style, Workload, Job Insecurity on Turnover Intention. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Vol. 10 Issue 2, April 2020. ISSN: 2201-1315.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Adam. (2020). The Effect of Job Satisfaction, Organization Culture and Leadership On Employee Performance. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 2020, 23(13A), SP231329
- Ratnasari, S. L., Susanti, E.N., Ismanto, W., Darma, D.C., Sutjahjo, G. (2020). An Experience of tourism development: How is the strategy? *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2020, 11(7), pp. 1877-1886.
- Ratnasari, S. L., Rahmawati, R., Ramadania, R., Darma, D.C., Sutjahjo, G. (2021). Ethical Work Climate In Motivation and Moral Awareness Perspective: The Dilemma by The Covid-19 Crisis? *Public Policy and Administration*. 20 (4), pp. 398-409.
- Ratnasari, S.L., Mahadi, N., Nordin, N.A., Darma, D.C. (2022). Ethical Work Climate, Social Trust, and Decision-Making in Malaysian Public Administration: The Case of MECD Malaysia. *Croatian and Comparative Public Administration*, 2022, 22(2), pp. 289–312
- Ratnasari, S. L., Badawi, S., Susanti, E. N., Susanto, A., Sari, H., Natta, U., ... & Hayati, M. (2024). THE EFFECT OF LEADERSHIP STYLE, WORK MOTIVATION, WORK DISCIPLINE, COMPETENCE AND WORK ENVIRONMENT ON POLICE PERSONNEL PERFORMANCE. In *PROCEEDING OF INTERNATIONAL CONFERENCE ON MULTIDISCIPLINARY STUDY* (Vol. 2, No. 1, pp. 18-29).
- Rivai, V. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Depok: PT. Raja Gravifindo Persada.
- Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy, A. 2015. *Perilaku organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, D. & Nasir, A. 2018. Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja

- Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 2, No. 1, Januari 2018, 40-41.
- Sari, H., Ratnasari, S. L., Zulkifli, Z., Ismanto, W., Sutjahjo, G., Pasaribu, R. S., ... & Salman, N. F. B. (2023). Pengaruh Kompetensi, Ketrampilan, Konsep Diri, Dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Guru. *JURNAL MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS*, 3(4), 260-269.
- Sidanti, H. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun, *Jurnal Jibeka*, Vol. 9, No. 1, 44 – 53.
- Salutondok, Y. Agus, S. S. 2015, Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Kondisi Kerja dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Sorong, *Jurnal Emba*, Vol. 3, No. 3, 849.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2015. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Setyaningrum, R.P., Ratnasari, S.L., Soelistya, D., ...Desembrianita, E., Fahlevi, M. (2024). Green human resource management and millennial retention in Indonesian tech startups: mediating roles of job expectations and self-efficacy. *Cogent Business and Management*. 2024, 11(1), 2348718.
- Subagiyono, Y. H. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wearnes Education, *Jurnal Jibeka*, Vol. 9, No. 1,70- 76.
- Susanto, A., Ratnasari, S. L., Susanti, E. N., Megah, S. I., Wilany, E., & Yuliani, S. (2024). Beliefs of English Language Instruction by Indonesian Elementary School Teachers: Exploring the Influence of Environment and Educational Background. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 16(1), 1-13.
- Sutrisno, Fathoni, & Minarsih, 2016. Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang, *Journal Of Management*, Vol. 2, No. 2, 145.
- Yudianto, P., Ratnasari, S. L., Hasibuan, S. S., Hamidi, H., Sutjahjo, G., Winarso, W., ... & Nuryanto, N. (2024). Analisis Struktur Organisasi Matriks Terhadap Keuntungan Bisnis. *JURNAL DIMENSI*, 13(2), 625-633.
- Wahyuni, E. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Pemerintah Kota Tasikmalaya), *Jurnal Nominal*, Vol. 4, No. 1, 96.
- Zahari, M. 2015. Pengaruh Motivasi Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi, *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 6 No. 1, 49 -50.
- Zuhroh, D., Jermias, J., Ratnasari, S.L., ...Nurjanah, E., Fahlevi, M. The role of GoJek and Grab sharing economy platforms and management accounting systems usage on performance of MSMEs during covid-19 pandemic: Evidence from Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*. 2024, 12(1), pp. 249–262

Zuhroh, D., J Jermias, SL Ratnasari, E Nurjanah, Sriyono, M Fahlevi. (2025). The Impact of Sharing Economy Platforms, Management Accounting Systems, and Demographic Factors on Financial Performance: Exploring the Role of Formal and Informal Education in MSMEs. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. Volume 11, Issue 1, March 2025, 100447.