

PERAN EFISIENSI OPERASIONAL MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA INDUSTRI JASA PARIWISATA

I Made Adi Sudana¹ Ni Nyoman Ayu Diantini²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
E-mail: adisudan000@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja perusahaan industri jasa pariwisata adalah tingkat keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada wisatawan, yang tercermin dari peningkatan kunjungan, dan pertumbuhan pendapatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efisiensi operasional berfungsi sebagai mediator antara kualitas layanan dan kinerja bisnis di sektor jasa pariwisata. Dalam penelitian ini, 79 orang dijadikan sampel. Pendekatan sampling jenuh digunakan dalam proses pengambilan sampel, serta kuesioner digunakan untuk memperoleh data. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu SEM-PLS karena menggunakan variabel mediasi dan data tidak harus berdistribusi normal. Temuan penelitian menunjukkan kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan pada kinerja perusahaan, efisiensi operasional tidak berpengaruh kinerja perusahaan, dan efisiensi operasional belum mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kinerja perusahaan. Implikasi penelitian yaitu memberikan wawasan penting bagi pengelola destinasi industri jasa pariwisata, di mana peningkatan kualitas layanan terbukti secara signifikan dapat mendorong kinerja perusahaan. Sementara itu, meskipun efisiensi operasional juga menunjukkan bermanfaat namun tidak berdampak signifikan terhadap kinerja secara statistik. Ini menunjukkan bahwa perbaikan efisiensi operasional saja belum cukup kuat untuk memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja.

Kata kunci: efisiensi operasional; kinerja perusahaan; kualitas layanan

ABSTRACT

The performance of a tourism service industry company is the company's level of success in providing the best service to tourists, as reflected in increased visits and revenue growth. The purpose of this study is to determine how operational efficiency mediates the relationship between service quality and business performance in the tourism service sector. A sample of 79 people was selected for this study. A saturated sampling approach was used in the sampling process, and a questionnaire was used to obtain data. The data processing method used was SEM-PLS because it uses mediating variables and the data does not have to be normally distributed. The research findings indicate that service quality has a positive and significant impact on company performance, operational efficiency does not affect company performance, and operational efficiency is not yet able to mediate the relationship between service quality and company performance. The implications of this study are that it provides important insights for tourism service industry destination managers, where improving service quality has been proven to significantly boost company performance. Meanwhile, although operational efficiency also shows benefits, it does not have a statistically significant impact on performance. This indicates that improving operational efficiency alone is not strong enough to make a real contribution to performance improvement.

Keywords: company performance; operational efficiency; service quality

PENDAHULUAN

Industri jasa pariwisata merupakan salah satu industri jasa yang tumbuh pesat dan penting bagi perekonomian domestik maupun internasional. Bisnis di sektor jasa pariwisata harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat jika ingin tetap bertahan dan kompetitif. Ukuran utama efektivitas manajer dalam mengalokasikan sumber dayanya untuk mencapai tujuan adalah kinerja perusahaan. Dalam konteks perusahaan jasa, kinerja diukur dari kemampuan dalam mengelola tenaga kerja, modal, teknologi, serta dalam menciptakan layanan yang berkualitas dan mampu memberikan pengalaman positif bagi konsumen (Abri *et al.*, 2022). Teori *Resource Based View* (RBV) menyatakan bahwa “keunggulan kompetitif dapat dicapai apabila perusahaan memiliki dan mampu mengelola sumber daya yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan tidak tergantikan”. Sumber daya seperti kualitas layanan, inovasi, dan keterampilan karyawan menjadi aset penting dalam mendorong peningkatan kinerja perusahaan (Abri *et al.*, 2022). Dalam industri jasa pariwisata, kemampuan mengelola faktor-faktor ini sangat penting karena perusahaan tidak hanya menjual produk, tetapi juga pengalaman wisata.

Kinerja perusahaan juga mencerminkan hasil dari proses yang dilakukan perusahaan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Prasetya *et al.* (2019) menyebutkan bahwa “kinerja perusahaan merupakan proses membandingkan hasil kerja terhadap standar yang telah ditetapkan secara terukur”. Standar tersebut hanya dapat dicapai jika perusahaan mampu menjaga kualitas jasa dan melakukan pengelolaan operasional secara efisien. Dalam industri pariwisata, penilaian kinerja perusahaan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, termasuk sudut pandang keuangan dan proses bisnis internal (Barnes, 2018). Perspektif keuangan menilai keberhasilan perusahaan melalui indikator seperti pendapatan dan laba, sementara perspektif proses bisnis internal mencakup efisiensi, produktivitas, dan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang bermutu. Kedua perspektif ini saling terkait dan memberikan gambaran utuh terhadap kondisi dan kinerja perusahaan secara umum.



Gambar 1. Data Jumlah Kunjungan Wisatawan di Sangreh *Monkey Forest*

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2024

Sangeh *Monkey Forest* merupakan destinasi wisata yang masuk dalam lima besar objek wisata yang ada di Kabupaten Badung yang banyak dikunjungi setiap tahunnya oleh wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Grafik di atas menunjukkan jumlah pengunjung Objek Wisata *Monkey Forest* Sangeh antara Tahun 2015 dan 2023 berdasarkan informasi dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

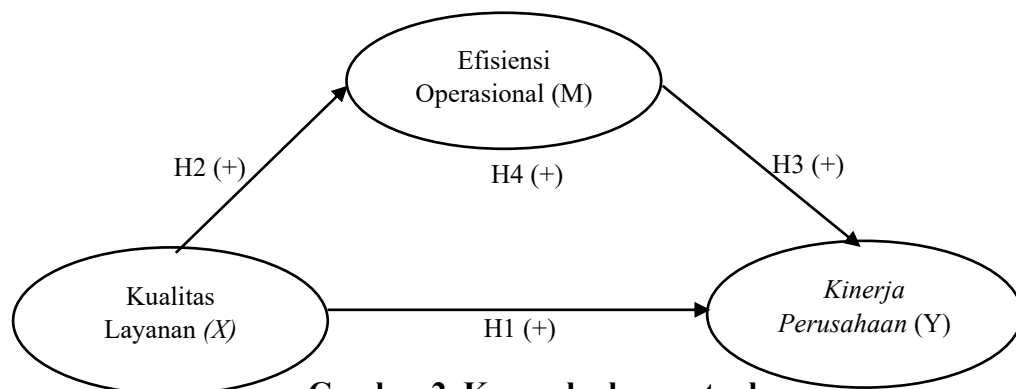
Berdasarkan data Dinas Pariwisata Provinsi Bali terjadi penurunan jumlah wisatawan yang signifikan antara Tahun 2015 hingga 2023, dengan kunjungan terendah terjadi pada Tahun 2022 yaitu hanya sekitar 3.835 orang, hal ini dikarenakan pengunjung merasa kurang puas terhadap layanan yang mereka dapatkan. Penurunan kunjungan tersebut turut berdampak pada pendapatan yang diperoleh, mencerminkan adanya penurunan kinerja perusahaan secara finansial. Kejadian ini membuat perlunya menilai variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan bisnis, termasuk kualitas layanan. Menurut Sedláček *et al.* (2019) “kualitas layanan merupakan aspek penting dalam industri pariwisata, karena layanan yang memuaskan akan mendorong loyalitas wisatawan, meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang, dan memperkuat promosi dari mulut ke mulut”. Sedangkan menurut Manacika & Pramudana (2024), kualitas layanan adalah upaya suatu perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan, keinginan pelanggan serta ketepatan dalam mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan dan pendapatan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Elrahman *et al.* (2020) dan Anandy & Hasin (2023) menunjukkan bahwa “kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Namun demikian, hasil penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Budiarno *et al.* (2022) dan Fahmi & Suwitho (2019) menemukan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan”. Perbedaan dalam temuan studi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian, yang memberikan peluang untuk melihat karakteristik tambahan yang dapat berfungsi sebagai faktor mediasi.

Efisiensi operasional merupakan salah satu faktor yang dianggap berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan kinerja bisnis. Kapasitas bisnis untuk menggunakan sumber daya seefisien mungkin guna menghasilkan *output* sebanyak mungkin tanpa mengorbankan kualitas tercermin dalam efisiensi operasional (Junaidi, 2018). Efisiensi ini mencakup pengelolaan biaya, waktu, tenaga kerja, dan proses bisnis agar tidak terjadi pemborosan, serta memastikan layanan yang diberikan tetap berkualitas tinggi. Menurut Onoyi & Windayati (2021), “efisiensi operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan, terutama dalam konteks industri jasa. Hal serupa juga ditegaskan oleh penelitian-penelitian sebelumnya seperti oleh Hariasih *et al.* (2018) dan Kurniasih & Akhmadi (2024) yang menunjukkan bahwa perusahaan yang mampu menjalankan proses operasional secara efisien memiliki kinerja yang lebih tinggi”.

Kualitas layanan yang tinggi, jika didukung oleh efisiensi operasional, akan menciptakan sinergi yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh. Menurut Alshurideh *et al.* (2022), “layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan efisiensi proses bisnis akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan berdampak pada loyalitas, yang pada akhirnya

berkontribusi terhadap kinerja perusahaan. Oleh karena itu, pendekatan strategis yang mengintegrasikan peningkatan kualitas layanan dengan optimalisasi efisiensi operasional menjadi sangat penting dalam industri jasa pariwisata. Berdasarkan fenomena fluktuasi kunjungan dan pendapatan yang terjadi di Sangeh *Monkey Forest* serta adanya kesenjangan hasil penelitian sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah efisiensi operasional dapat berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan keberhasilan perusahaan di sektor industri jasa pariwisata. Diharapkan bahwa strategi ini akan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis terhadap pengelolaan destinasi wisata, terutama dalam merancang strategi peningkatan kinerja perusahaan yang berkelanjutan di tengah kompetisi industri pariwisata yang semakin kompleks”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana efisiensi operasional memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kinerja bisnis. Kerangka konseptual berikut memberikan deskripsi tentang hubungan antara variabel.



Gambar 2. Kerangka konseptual

Sumber: Data diolah, 2025

Kualitas layanan yang unggul merupakan aset strategis yang mampu mendorong peningkatan kinerja perusahaan secara menyeluruh, sebagaimana dijelaskan dalam teori *Resource Based View* (RBV). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Vidananda & Setiawan (2021) semakin baik kualitas dalam memberikan layanan maka akan semakin baik pula kinerja perusahaan yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andhika (2021) dan Andre (2022), “kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan bisnis. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian layanan yang berkualitas berdampak positif terhadap keberhasilan bisnis selain meningkatkan kepuasan pelanggan”.

H1: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kinerja perusahaan.

Kualitas layanan dan efisiensi operasional memiliki hubungan yang saling memperkuat, khususnya dalam industri jasa pariwisata. Berdasarkan perspektif *Resource Based View* (RBV), perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas melalui pemanfaatan sumber daya internal secara optimal cenderung mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi. Temuan dari penelitian Nafisah &

Surianto (2024), Adeinat (2019), dan Alshurideh *et al.* (2022) “mendukung adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap efisiensi operasional”.

H2: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap efisiensi operasional.

Efisiensi Operasional memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perusahaan (Hariasih *et al.*, 2018) dengan proses yang lebih efisien, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan akan berdampak positif dalam meningkatkan kinerja perusahaan (Jiayong & Lirong, 2024). Penelitian yang dilakukan Onoyi & Windayati (2021), Natalia (2015), Setyowati *et al.* (2019), dan Kurniasih & Akhmadi (2024) yang menyatakan bahwa “efisiensi operasional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan”.

H3: Efisiensi operasional berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kinerja perusahaan.

Suatu perusahaan yang mampu memberikan layanan dengan menerapkan efisiensi operasional akan memperoleh manfaat signifikan terhadap peningkatan kinerjanya (Wihardianto *et al.*, 2023). Efisiensi operasional dicapai melalui pengurangan waktu dan biaya dalam menyelesaikan berbagai proses kerja tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Ketika perusahaan dapat menyederhanakan prosedur, mengoptimalkan alur kerja, serta memanfaatkan sumber daya secara tepat, maka produktivitas akan meningkat dan pemborosan dapat ditekan (Utomo *et al.*, 2019). Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan.

H4: Efisiensi operasional dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Sangeh *Monkey Forest*, salah satu destinasi wisata di sektor industri jasa pariwisata Kabupaten Badung. Sangeh *Monkey Forest* berlokasi di Jalan Ciung Wanara, Desa Sangeh, Kecamatan Abiansema, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Populasi penelitian ini adalah para manajer, dan staf yang bekerja di destinasi wisata Sangeh *Monkey Forest* yang berjumlah 79 orang. Karena jumlah sampel yang digunakan dalam teknik pengambilan sampel ini kecil, maka sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*, dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian. Sebelum data diolah lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Berdasarkan Tabel 1 menjelaskan bahwa seluruh nilai koefisien korelasi pada setiap instrumen penelitian diatas 0,30 yang berarti seluruh pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
Kinerja Perusahaan (Y)	Y1	0,857	Valid
	Y2	0,936	Valid
	Y3	0,896	Valid
Kualitas Layanan (X)	X1.1	0,783	Valid
	X1.2	0,601	Valid
	X1.3	0,672	Valid
	X1.4	0,800	Valid
	X1.5	0,874	Valid
	X2.1	0,717	Valid
	X2.2	0,919	Valid
	X2.3	0,851	Valid
	X2.4	0,792	Valid
	X3.1	0,828	Valid
	X3.2	0,851	Valid
	X3.3	0,810	Valid
	X4.1	0,913	Valid
	X4.2	0,898	Valid
	X4.3	0,591	Valid
	X4.4	0,782	Valid
	X4.5	0,833	Valid
	X5.1	0,801	Valid
	X5.2	0,619	Valid
	X5.3	0,570	Valid
	X5.4	0,710	Valid
Efisiensi Operasional (M)	M1	0,791	Valid
	M2	0,791	Valid
	M3	0,876	Valid
	M4	0,706	Valid"

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 2, Nilai *alpha Cronbach* untuk ketiga variabel dalam uji reliabilitas instrumen lebih dari 0,60, yang menunjukkan bahwa pernyataan dalam pertanyaan kuesioner penelitian dianggap reliabel dan layak digunakan. Dengan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3, pendekatan *Partial Least Square* (PLS) merupakan strategi analisis data yang digunakan.

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
(Y) Kinerja Perusahaan	0,836	Reliabel
(X) Kualitas Layanan	0,962	Reliabel
(M) Efisiensi Operasional	0,799	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil 79 responden yang merupakan manajer dan staf di Sangeh *Monkey Forest* dimasukkan ke dalam karakteristik partisipan penelitian. Karakteristik responden dibagi menjadi dua kategori, yaitu jabatan dan jenis kelamin.

Tabel 3.
Karakteristik Responden

Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki – laki	66	83,5%
	Perempuan	13	16,5%
	Jumlah	79	100%
Posisi	Manajer / pengelola	3	3,8%
	Karyawan	76	96,2%
	Jumlah	79	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Responden didominasi oleh laki-laki yakni sebesar 83,5 persen dan sisanya sebesar 16,5 persen diisi oleh karyawan perempuan. Hal ini dikarenakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan cenderung bersifat tugas lapangan. Posisi atau jabatan karyawan didominasi oleh karyawan sebanyak 96,2 persen hal ini karena pekerjaan sehari-hari bersifat pekerjaan fungsional. Karakteristik demografis seperti usia dan tingkat pendidikan responden tidak dicantumkan dalam penelitian ini karena tidak relevan terhadap variabel yang diteliti serta tidak memengaruhi pengujian hubungan antar konstruk.

Distribusi tanggapan responden tentang keberhasilan perusahaan ditampilkan dalam Tabel 4, dengan pernyataan bahwa pendapatan perusahaan telah meningkat secara stabil dari waktu ke waktu menerima skor rata-rata tertinggi sebesar 3,53, hal ini menunjukkan bahwa Sangeh *Monkey Forest* telah mampu meningkatkan pendapatan usaha pada beberapa tahun terakhir setelah tahun-tahun sebelumnya mengalami penurunan tingkat pendapatan. Pernyataan dengan nilai terendah sebesar 3,22 yaitu pada pernyataan terjadi peningkatan produktivitas di Sangeh *Monkey Forest* selama satu tahun terakhir, yang berarti belum maksimalnya peningkatan produktivitas yang terjadi di sangeh *monkey forest*.

Tabel 4.
Deskripsi Responden Terhadap Kinerja Perusahaan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban responden				Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4		
Y1	Pendapatan perusahaan meningkat secara konsisten dari waktu ke waktu.	0	0	37	42	3,53	Sangat baik
Y2	Terjadi peningkatan produktivitas di sangeh monkey forest selama satu tahun terakhir	0	17	28	34	3,22	Baik
Y3	Jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan dalam satu tahun terakhir.	0	5	37	37	3,41	Sangat baik
Rata – rata skor variabel Kinerja perusahaan						3,39	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Distribusi tanggapan responden pada aspek fisik variabel kualitas layanan ditampilkan pada Tabel 5, dimana pernyataan luas area parkir yang tersedia memadai dan memudahkan parkir mobil memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,52, yang berarti area parkir Sangeh *Monkey Forest* sangat tersedia dan memadai sehingga karyawan maupun wisatawan yang berkunjung merasa nyaman

dan mudah dalam memarkirkan kendaraannya. Pernyataan dengan nilai terendah sebesar 3,27 yaitu pada pernyataan berpenampilan rapi dan menarik dapat meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan, yang menunjukkan pentingnya menggunakan pakaian yang rapi dan sopan bagi karyawan karena dapat memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengunjung.

Tabel 5.
Deskripsi Responden Terhadap Dimensi *Tangibles* Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban responden				Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4		
X1.1	Public area yang bersih dan tertata rapi sehingga karyawan merasa nyaman dan mempermudah dalam bekerja.	0	12	23	44	3.41	Sangat baik
X1.2	Area parkir yang tersedia memadai sehingga memudahkan dalam memarkirkan kendaraan.	0	5	28	46	3,52	Sangat baik
X1.3	Kebersihan area pariwisata membuat nyaman dalam bekerja.	0	20	17	42	3.28	Sangat baik
X1.4	Berpenampilan rapi dan menarik dapat meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan	0	18	22	39	3,27	Sangat baik
X1.5	Fasilitas objek selalu diperhatikan dan ditata dengan rapi sehingga memudahkan dalam bekerja.	0	9	21	49	3.51	Sangat baik
Rata - rata skor dimensi <i>Tangibles</i>						3,40	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 6.
Deskripsi Responden Terhadap Dimensi *Reliability* Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban responden				Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4		
X2.2	Standar operasional perusahaan selalu dijalankan setiap melayani pelanggan.	0	11	38	30	3,24	Baik
X2.3	Karyawan dan pengunjung mudah dalam mencari informasi terkait dengan fasilitas yang ada.	0	10	31	38	3.35	Sangat baik
X2.4	Kerapian letak barang-barang atau ornamen-ornamen di objek wisata selalu diperhatikan.	0	14	18	47	3,42	Sangat baik
Rata - rata skor dimensi <i>Reliability</i>						3,35	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 6 menunjukkan bahwa pernyataan tersebut memiliki nilai rata-rata terendah berada pada pernyataan “Standar operasional perusahaan selalu dijalankan setiap melayani pelanggan” dengan rata-rata 3,24 hal ini menunjukkan pentingnya konsistensi dalam penerapan standar operasional perusahaan oleh karyawan dalam

setiap interaksi dengan pelanggan. Nilai tertinggi berada pada pernyataan “Kerapian letak barang-barang atau ornamen-ornamen di objek wisata selalu diperhatikan” dengan rata-rata 3,42 yang berarti sudah baiknya penataan ornamen yang dilakukan oleh karyawan hal tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman wisata yang didapat oleh pengunjung lebih nyaman dan menarik.

Tabel 7.
Deskripsi Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness* Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban responden				Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4		
X3.1	Permintaan pelanggan dapat segera direspon tanpa hambatan.	0	7	25	47	3,51	Sangat baik
X3.2	Keadaan di setiap titik spot lokasi dapat dijelaskan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.	0	16	29	34	3,23	Baik
X3.3	Bahasa asing yang digunakan oleh wisatawan dipahami dengan baik.	0	14	23	42	3,35	Sangat baik
Rata - rata skor indikator <i>Responsiveness</i>						3,36	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata terendah berada pada pernyataan “Keadaan di setiap titik spot lokasi dapat dijelaskan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan” dengan rata-rata 3,23 yang menunjukkan pentingnya setiap karyawan untuk memahami dan memberikan penjelasan mengenai keadaan serta gambaran spot lokasi menarik yang terdapat di area sangeh *monkey forest* kepada pengunjung. Nilai tertinggi berada pada pernyataan “Permintaan pelanggan dapat segera direspon tanpa hambatan” dengan rata-rata 3,51 yang berarti karyawan yang bekerja sudah mampu merespon dengan cepat permintaan pengunjung tanpa adanya hambatan sehingga wisatawan yang berkunjung merasa mudah jika terjadi suatu hambatan dalam berkunjung.

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata terendah berada pada pernyataan “Bahasa yang digunakan dalam memberikan informasi mudah dimengerti oleh wisatawan” dengan rata-rata 3,11 yang menunjukkan pentingnya pemahaman bahasa asing bagi karyawan agar mampu melayani pengunjung secara maksimal. Nilai tertinggi berada pada pernyataan “Sikap ramah dan sopan ditunjukkan dalam melayani wisatawan yang berkunjung” dengan rata-rata 3,48 yang berarti karyawan dalam melaksanakan tugasnya sudah menerapkan sikap yang cukup ramah serta sopan kepada wisatawan yang berkunjung sehingga wisatawan merasa nyaman pada saat berkunjung.

Tabel 8.
Deskripsi Responden Terhadap Dimensi Assurance Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban responden				Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4		
X4.1	Pelayanan terhadap wisatawan dilakukan dengan baik untuk memastikan mereka merasa aman dan nyaman selama berkunjung.	0	16	26	37	3,27	Sangat baik
X4.2	Bahasa yang digunakan dalam memberikan informasi mudah dimengerti oleh wisatawan.	5	14	27	33	3,11	Baik
X4.3	Sikap ramah dan sopan ditunjukkan dalam melayani wisatawan yang berkunjung.	1	11	16	51	3,48	Sangat baik
X4.4	Kualitas fasilitas penunjang di objek wisata selalu terjamin.	8	12	10	49	3,27	Sangat baik
X4.5	Keadaan area parkir dan kendaraan pengunjung selalu dalam kondisi aman.	2	16	13	48	3,35	Sangat baik
Rata - rata skor dimensi Assurance						3,29	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 9.
Deskripsi Responden Terhadap Dimensi Empathy Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban responden				Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4		
X5.1	Kemampuan memahami dan berkomunikasi dengan baik dengan wisatawan yang berkunjung mempermudah komunikasi dengan pengunjung.	0	3	30	46	3,54	Sangat baik
X5.2	Keluhan dan saran dari pelanggan selalu ditanggapi dengan serius.	0	0	36	43	3,54	Sangat baik
X5.3	Keluhan dari wisatawan yang kurang puas dengan layanan selalu didengarkan dengan sabar.	0	1	46	32	3,39	Sangat baik
X5.4	Jam operasional objek wisata selalu tepat waktu, menciptakan kenyamanan dalam bekerja.	0	0	28	51	3,65	Sangat baik
Rata – rata skor dimensi Empathy						3,53	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata terendah berada pada pernyataan “Keluhan dari wisatawan yang kurang puas dengan layanan selalu didengarkan dengan sabar” dengan rata-rata 3,39 yang menunjukkan pentingnya mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan dari wisatawan ataupun pengunjung yang berkunjung dengan sabar yang bertujuan untuk perubahan ke depannya menjadi lebih baik dalam menerapkan kualitas layanan yang akan diberikan. Nilai tertinggi berada pada pernyataan “Jam operasional objek wisata selalu tepat waktu, menciptakan kenyamanan dalam bekerja” dengan rata-rata 3,65 yang berarti jam

operasional Sangeh *monkey forest* tepat waktu sehingga karyawan yang bekerja merasa nyaman dalam mengatur waktu kerjanya.

Tabel 10.
Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Dimensi Variabel kualitas layanan	Rata-rata	Kriteria
Rata rata skor dimensi <i>Tangibles</i>	3,40	Sangat baik
Rata rata skor dimensi <i>Reliability</i>	3,35	Sangat baik
Rata rata skor indikator <i>Responsiveness</i>	3,36	Sangat baik
Rata rata skor dimensi <i>Assurance</i>	3,29	Sangat baik
Rata rata skor dimensi <i>Empathy</i>	3,53	Sangat baik
Rata-rata skor variabel kualitas layanan	3,38	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 10 dapat diketahui bahwa “Meskipun jaminan dan rasa aman yang ditawarkan sangat baik, masih ada peluang untuk perbaikan, seperti ditunjukkan oleh peringkat rata-rata terendah dimensi Jaminan sebesar 3,29, yang termasuk dalam persyaratan sangat baik”. Nilai tertinggi berada pada dimensi *empathy* atau kepedulian serta perhatian yang diberikan ke wisatawan dengan rata-rata 3,53 yang mengindikasikan bahwa wisatawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh penyedia layanan, baik melalui interaksi langsung, sikap ramah, atau upaya memahami kebutuhan mereka.

Tabel 11.
Deskripsi Responden Variabel Efisiensi Operasional

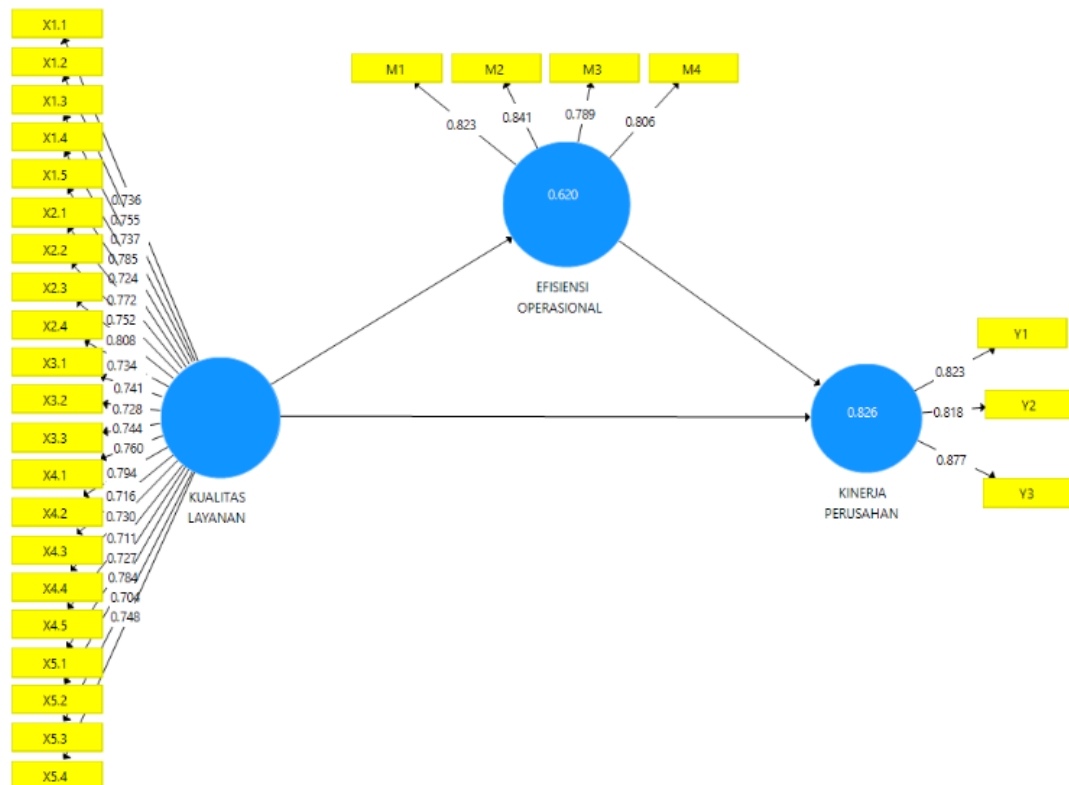
No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban responden				Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4		
M.1	Pengelolaan biaya dilakukan dengan baik sehingga tidak terjadi pemborosan.	0	4	17	58	3,68	Sangat baik
M.2	Alur kerja dan prosedur ditingkatkan guna mencapai hasil yang lebih baik dengan sumber daya yang lebih sedikit.	0	8	16	55	3,59	Sangat baik
M.3	Penggunaan teknologi yang diterapkan mampu meningkatkan efisiensi, seperti sistem manajemen pemesanan tiket.	0	9	23	47	3,48	Sangat baik
M.4	Efektivitas tenaga kerja ditingkatkan melalui pengembangan keterampilan karyawan, pemberian insentif untuk mendorong kinerja yang lebih baik, serta penerapan sistem penjadwalan yang optimal.	0	0	28	51	3,65	Sangat baik
Rata – rata skor variabel Efisiensi Operasional						3,60	Sangat baik

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 11 dapat diketahui nilai rata-rata terendah yaitu pada pernyataan “Penggunaan teknologi yang diterapkan mampu meningkatkan efisiensi, seperti sistem manajemen pemesanan tiket” yang berarti masih kurang maksimal pemanfaatan teknologi sistem informasi pada perusahaan, meskipun sudah masuk kriteria sangat baik, tetapi masih perlu dikembangkan untuk penggunaan teknologi pada perusahaan sebagai contoh di mana masih kurangnya akses untuk membeli tiket lewat pemesanan *online* dan hanya melakukan penjualan tiket secara langsung

di tempat. Nilai tertinggi yaitu pada pernyataan “Pengelolaan biaya dilakukan dengan baik sehingga tidak terjadi pemborosan” yang berarti perusahaan mampu meminimalkan biaya yang dikeluarkan setiap bulan tetapi tidak menurunkan kualitas yang diberikan.

Dalam penelitian ini, validitas dan reliabilitas konstruk instrumen penelitian diuji menggunakan model pengukuran *outer model* dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Pengujian *outer model* bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk atau variabel laten yang diukur. Uji validitas dilakukan melalui analisis terhadap nilai loading factor, Average Variance Extracted (AVE), serta Fornell-Larcker Criterion, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan mengevaluasi nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach’s Alpha untuk memastikan konsistensi internal antar indikator dalam satu konstruk.



Gambar 3. Outer Model PLS

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada Tabel 12 dapat diketahui bahwa “Setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa data memenuhi validitas konvergen, berdasarkan hasil uji validitas konvergen dengan menggunakan *outer loading*”.

Tabel 12.
Uji Validitas Konvergen dengan *Outer Model*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Kinerja Perusahaan (Y)	Y1	0,823	Valid
	Y2	0,818	Valid
	Y3	0,877	Valid
Kualitas Layanan (X)	X1.1	0,736	Valid
	X1.2	0,755	Valid
	X1.3	0,737	Valid
	X1.4	0,785	Valid
	X1.5	0,724	Valid
	X2.1	0,772	Valid
	X2.2	0,752	Valid
	X2.3	0,808	Valid
	X2.4	0,734	Valid
	X3.1	0,741	Valid
	X3.2	0,728	Valid
	X3.3	0,744	Valid
	X4.1	0,760	Valid
	X4.2	0,794	Valid
	X4.3	0,716	Valid
	X4.4	0,730	Valid
	X4.5	0,711	Valid
	X5.1	0,727	Valid
	X5.2	0,784	Valid
	X5.3	0,704	Valid
	X5.4	0,748	Valid
Efisiensi Operasional (M)	M.1	0,823	Valid
	M.2	0,841	Valid
	M.3	0,789	Valid
	M.4	0,806	Valid"

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 13.
Hasil Uji Validitas Konvergen dengan *Average Variance Extracted (AVE)*

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kinerja Perusahaan	0,705
Kualitas Layanan	0,559
Efisiensi Operasional	0,664

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing konstruk yang digunakan dalam penelitian ini $\geq 0,50$ sehingga konstruk yang digunakan dalam penelitian telah memiliki validitas konvergen yang baik.

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui bahwa Nilai korelasi indikator dengan konsepnya lebih besar dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk yang lain, hal ini menunjukkan adanya validitas diskriminan yang sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan nilai *cross loading*.

Tabel 14.
Hasil Uji Validitas Diskriminan Dengan *Cross Loading*

	Efisiensi Operasional	Kinerja Perusahaan	Kualitas Layanan
“Y1	0,548	0,823	0,754
Y2	0,556	0,818	0,716
Y3	0,715	0,876	0,812
X1.1	0,668	0,641	0,734
X1.2	0,607	0,754	0,752
X1.3	0,547	0,679	0,737
X1.4	0,560	0,693	0,786
X1.5	0,482	0,661	0,726
X2.1	0,757	0,745	0,768
X2.2	0,533	0,687	0,753
X2.3	0,648	0,741	0,806
X2.4	0,585	0,644	0,735
X3.1	0,556	0,636	0,744
X3.2	0,523	0,687	0,729
X3.3	0,611	0,668	0,743
X4.1	0,641	0,674	0,759
X4.2	0,645	0,722	0,794
X4.2	0,645	0,722	0,794
X4.3	0,578	0,626	0,714
X4.4	0,542	0,632	0,733
X4.5	0,559	0,610	0,713
X5.1	0,547	0,647	0,728
X5.2	0,594	0,713	0,784
X5.3	0,559	0,683	0,704
X5.4	0,556	0,639	0,751
M1	0,823	0,590	0,643
M2	0,841	0,620	0,669
M3	0,789	0,543	0,611
M4	0,806	0,610	0,633”

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 15.
Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan *Fornell-Larcker Criterion*

	Efisiensi operasional	Kinerja perusahaan	Kualitas layanan
Efisiensi operasional	0,815		
Kinerja perusahaan	0,726	0,840	
Kualitas layanan	0,787	0,748	0,909

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 15 bahwa Validitas diskriminan juga dapat dilihat melalui hasil perhitungan *Fornell-Larcker Criterion* di mana nilai akar kuadrat dari AVE (*Average Variance Extracted*) lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel laten. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel lebih kuat hubungannya dengan indikator-indikatornya sendiri dibandingkan dengan variabel lain, sehingga syarat validitas diskriminan telah terpenuhi.

Berdasarkan Tabel 16 dapat diketahui bahwa masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* pada tiap konstruk penelitian memperoleh nilai lebih besar 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk / variabel laten dalam penelitian ini adalah reliabel”. Tahap berikutnya adalah menggunakan pendekatan *bootstrapping* untuk mengevaluasi model

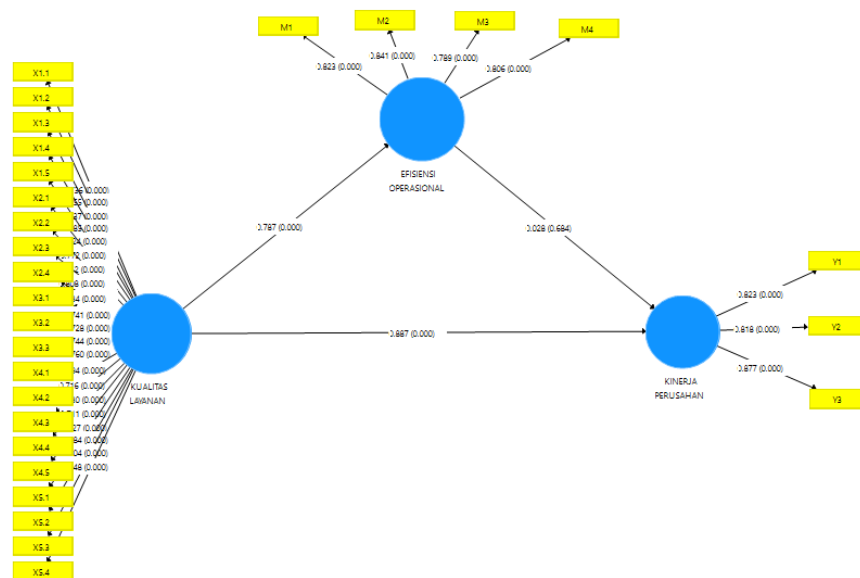
struktural (*inner model*) setelah mengevaluasi model pengukuran (*outer model*). Pendekatan *bootstrapping* ini bertujuan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel laten dalam model, melalui estimasi nilai t-statistik dan p-value dari jalur (path) antar konstruk. Evaluasi *inner model* mencakup pengujian terhadap koefisien jalur (*path coefficient*), nilai R^2 (koefisien determinasi), serta nilai f^2 (*effect size*) dan Q^2 (*predictive relevance*), untuk menilai kekuatan, arah, serta kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 16.
Hasil Uji Reliabilitas Model

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kinerja Perusahaan	0,791	0,878
Kualitas Layanan	0,831	0,964
Efisiensi Operasional	0,960	0,888

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil *bootstrapping* pada *inner model*, maka dapat diuraikan sebagai berikut.



Gambar 4. Inner Model PLS

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 17.
Hasil Koefisien Determinasi R-square

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Efisiensi Operasional	0,620	0,615
Kinerja Perusahaan	0,826	0,821

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 17 dapat diketahui bahwa dengan koefisien determinasi variabel efisiensi operasional sebesar 0,620, variabel kualitas layanan memengaruhi variabel efisiensi operasional sebesar 62 persen, sedangkan faktor lain yang tidak termasuk dalam model struktural memengaruhi variabel efisiensi operasional

sebesar 38 persen. Koefisien determinasi variabel kinerja perusahaan sebesar 0,826, artinya faktor efisiensi operasional dan kualitas layanan berkontribusi sebesar 82,6 persen terhadap pengaruh variabel efisiensi operasional, sedangkan variabel lain yang tidak termasuk dalam model struktural berkontribusi sebesar 17,4 persen.

Tabel 18.
Hasil *Effect Size* (f^2)

	Efisiensi Operasional	Kinerja Perusahaan	Kualitas Layanan
Efisiensi Operasional		0.002	
Kinerja Perusahaan			
Kualitas Layanan	1.630	1.718	

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 18 dapat diketahui bahwa dengan koefisien efek sebesar 1.630, kualitas layanan dianggap memiliki dampak yang cukup besar terhadap efisiensi operasional. Karena terdapat korelasi sebesar 1.718 poin antara kualitas layanan dan kinerja bisnis, hubungan ini dianggap kuat. Karena efisiensi operasional memiliki dampak sebesar 0,002 terhadap kinerja bisnis, maka hal ini dianggap memiliki dampak yang sedang.

Tabel 19.
Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample (O)	P-Value	Keterangan
H_1	Kualitas Layanan (X) ->Kinerja Perusahaan (Y)	0,887	0,000	H_1 diterima
H_2	Kualitas Layanan (X) ->Efisiensi Operasional (M)	0,787	0,000	H_2 diterima
H_3	Efisiensi Operasional (M) ->Kinerja Perusahaan (Y)	0,028	0,676	H_3 ditolak
H_4	Kualitas Layanan (X) ->Efisiensi Operasional (M) - >Kinerja Perusahaan (Y)	0,022	0,691	H_4 ditolak

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 19 dapat diketahui bahwa Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap keberhasilan bisnis, berdasarkan nilai sampel asli, yaitu 0,887 dengan nilai p 0,000. Efisiensi operasional dipengaruhi secara positif dan signifikan secara statistik oleh kualitas layanan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,787 dan nilai p sebesar 0,000. Hipotesis bahwa efisiensi operasional meningkatkan kinerja bisnis tidak dapat diterima karena pengaruhnya dapat diabaikan dan tidak signifikan secara statistik ($p > 0,05$), sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,028 dan nilai p sebesar 0,676. Akibatnya, anggapan bahwa efisiensi operasional secara signifikan dan positif memengaruhi kinerja bisnis terbantahkan. Nilai p adalah 0,69 dan nilai koefisien jalur, yaitu 0,022, adalah positif. Hipotesis bahwa efisiensi operasional dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan ditolak karena efeknya kecil dan tidak signifikan, sebagaimana

ditunjukkan oleh temuan uji mediasi ini, yang menunjukkan bahwa efeknya tidak signifikan secara statistik ($p > 0,05$).

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, artinya semakin baik layanan yang diberikan, semakin meningkat pula kinerja perusahaan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional, yang mencerminkan bahwa pemanfaatan sumber daya seperti waktu, tenaga kerja, dan biaya akan lebih efisien jika layanan ditingkatkan. Efisiensi operasional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, meskipun menunjukkan kecenderungan positif peningkatan efisiensi memang dapat mendukung kinerja, tetapi pengaruhnya tidak cukup kuat secara statistik untuk dianggap sebagai faktor utama. Efisiensi operasional juga tidak mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kinerja perusahaan, karena nilai koefisien jalur dan *p-value* menunjukkan tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan lebih kuat terjadi secara langsung, tanpa melalui efisiensi operasional. Implikasi bagi pengelola Objek Wisata Sangeh *Monkey Forest*, disarankan untuk memprioritaskan peningkatan aspek jaminan dan rasa aman bagi pengunjung guna memperkuat kualitas layanan. Di sisi lain, efisiensi operasional tetap perlu ditingkatkan, misalnya melalui pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pemesanan tiket, agar proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien. Meskipun tidak signifikan sebagai variabel mediasi, efisiensi tetap berkontribusi dalam mendukung kinerja perusahaan secara keseluruhan.

REFERENSI

- Achmad Hardin Fahmi, & Suwitho. (2019). *Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Adeinat, I. (2019). Measuring Service Quality Efficiency Using Dineserv. *International Journal For Quality Research*, 13(3), 591–604. <https://doi.org/10.24874/Ijqr13.03-06>
- Alabri, S., Taghizadeh, S. K., Khan, G. M., & Rahman, S. A. (2022). Exploratory Innovation, Exploitative Innovation And Operational Performance: Influence Of Informal Social Relations In Environmental Competitiveness. *Quality And Quantity*, 56(3), 1223–1244. <https://doi.org/10.1007/S11135-021-01173-Z>
- Alshurideh, M. T., Al Kurdi, B., Alzoubi, A. A., & Alshurideh, H. (2022). Impact Of Service Strategy And Service Quality On Operations Efficiency. In *International Journal Of Theory Of Organization And Practice (Ijtop)* (Vol. 1, Issue 1).
- Anandy, K. A., & Hasin, A. (2023). *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada The Manglung View & Resto* (Vol. 02, Issue 01). <https://journal.uin.ac.id/Selma/Index>
- Andhika W, B. (2021). *Analisa Kualitas Pelayanan Dan Strategi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Qfd Dan Swot Pada Jasa*

- Pengiriman Barang. In *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* (Vol. 5, Issue 6, P. 643). <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V5i6.15169>
- Andre. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Bisnis Umkm (Studi Kasus Pada Bakmi Alex Tss). In *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* (Vol. 6, Issue 4, Pp. 364–368). <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V6i4.19316>
- Barnes, D. .(2018). *Operations Management: An International Perspective*. S.L.:Thomson Learning. .
- Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, & Ambar Lukitaningsih. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Devi Junaidi, L. (2018). *Pengaruh Efisiensi Operasional Dengan Kinerja Profitabilitas Pada Sektor Manufaktur Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia (Bei)*.
- Dewi Nafisah, & Surianto. (2024). *Optimasi Pelayanan Pelanggan: Suatu Penelitian Analisis Kualitas Layanan*.
- Elrahman, Borsaly, A., & Hassan, S. (2020). The Impact Of Service Quality On Organizational Performance In The Mobile Telecommunications Sector In Egypt. *Proceedings On Engineering Sciences*, 2(1), 93–104. <https://doi.org/10.24874/Pes02.01.010>
- Hariasih, M., Yulianto, R., & Hidayat, A. (2018). Pengaruh Risiko Kredit Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Bpr Konvensional. In *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* (Vol. 1, Issue 4).
- Herli Setyowati, D., Masharif Al-Syariah, J., & Ekonomi Dan Perbankan Syariah, J. (2019). *Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Return On Assets Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia To Operations Income And Provision For Loan Losses, Return On Assets* (Vol. 4, Issue 2).
- Indra Prasetya, D., Handoko, F., & Vitasari, P. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan Jasa Transportasi Niaga Darat Menggunakan Metode Baldrige Excellence Framework (Studi Kasus Pada Pt. Galena Perkasa Sidoarjo). In *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri* (Vol. 5, Issue 2). <http://nist.gov>
- Jiayong Xu, & Lirong Wan. (2024). Research On The Relationship Between Operational Efficiency And Esg Performance: A New Perspective For Continued Growth. *Industrial Engineering And Innovation Management*, 7(1). <https://doi.org/10.23977/Ieim.2024.070123>
- Kayana Manacika, S. A. P., & Pramudana, K. A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 13(6), 987. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2024.V13.I06.P05>
- Mohamad Nur Utomo, Kaujan, & Sulistya Rini Pratiwi. (2019). Efisiensi-Operasional-Sebagai-Variabel-Mediasi.
- Onoyi, N. J., & Windayati, D. T. (2021). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Good Corporate Governance Dan Efisiensi Operasi Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus Pada Bank Bumh Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2020) (Vol. 11, Issue S1). www.idx.co.id

- Pauline Natalia. (2015). Analisis Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Pasar, Efisiensi Operasi, Modal, Dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan.
- Putri Kurniasih, R., & Akhmadi. (2024). *International Journal Of Social Science And Human Research Profitability Mediates The Influence Of Operational Efficiency On Company Financial Performance*.
<https://doi.org/10.47191/Ijsshr/V7-I07-13>
- Sedláček, M., Suchánek, P., Špalek, J., & Štamfestová, P. (2011). Relationship Between Quality And Performance: Tourism Companies In The Czech Republic. *Review Of Economic Perspectives*, 11(4), 195–222.
<https://doi.org/10.2478/V10135-011-0013-Z>
- Vidananda, N. K. P., & Setiawan, P. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Perusahaan Di Larissa Aesthetic Center Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(4), 333.
<https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2021.V10.I04.P02>
- Wihardianto, I., Nur Utomo, M., & Milwan. (2023). Pengaruh Mekanisme Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Variabel Mediasi Efisiensi Operasional (Studi Kasus Pada Perusahaan Properti Dan Real Estate Di Pt. Bursa Efek Indonesia) (Vol. 11, Issue 1).