

## **EVALUASI KARYAWAN UMKM KECIL DALAM MENSTABILKAN PELAYANAN DI RISOLES GR.YUMMY13**

**Sri Gina Annisa<sup>1</sup>, Zakky Zamrudi<sup>2</sup>, Syahrial Shaddiq<sup>3</sup>**

Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) MAB Banjarmasin<sup>1,2</sup>

Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin<sup>3</sup>

Email: [srigina54@gmail.com](mailto:srigina54@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Culinary micro, small, and medium enterprises (MSMEs) play a crucial role in supporting local economies, particularly by creating job opportunities and maintaining service stability for consumers. However, fluctuations in employee performance often affect the consistency of service quality. This study aims to analyze the role of employee performance evaluation in maintaining service stability within culinary MSMEs. The research employed a descriptive qualitative method, using observations, interviews, and questionnaires distributed to business owners and employees of culinary MSMEs in the study area. Data were analyzed thematically to identify patterns linking performance evaluation systems with service quality. The results indicate that regular, feedback-based, and development-oriented performance evaluations can enhance employee motivation, responsibility, and service consistency. Conversely, evaluations that are unilateral or lack transparency tend to decrease work enthusiasm and lead to unstable service performance. Therefore, implementing participatory performance evaluations is essential to achieve stable and sustainable service delivery in culinary MSMEs.*

**Keywords :** Employee performance evaluation, service stability, culinary MSMEs, work motivation, service quality

### **ABSTRAK**

*UMKM kuliner memainkan peran penting dalam mendukung perekonomian lokal, terutama melalui penciptaan lapangan kerja serta menjaga stabilitas layanan bagi konsumen. Namun, fluktuasi kinerja karyawan sering kali memengaruhi konsistensi kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran evaluasi kinerja karyawan dalam menjaga stabilitas layanan pada UMKM kuliner. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pemilik usaha dan karyawan UMKM kuliner di wilayah penelitian. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola keterkaitan antara sistem evaluasi kinerja dengan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin, berbasis umpan balik, dan berorientasi pada pengembangan mampu meningkatkan motivasi kerja, rasa tanggung jawab, serta konsistensi pelayanan karyawan. Sebaliknya, evaluasi yang bersifat sepihak atau kurang transparan cenderung menurunkan semangat kerja dan menyebabkan ketidakstabilan kinerja layanan. Oleh karena itu, penerapan evaluasi kinerja yang partisipatif menjadi*

*penting untuk mencapai penyediaan layanan yang stabil dan berkelanjutan pada UMKM kuliner.*

**Kata Kunci :** evaluasi kinerja karyawan, stabilitas layanan, UMKM kuliner, motivasi kerja, kualitas layanan

## A. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada sektor kuliner memiliki peranan strategis dalam perekonomian lokal karena selain menyerap tenaga kerja, UMKM kuliner juga berkontribusi terhadap inovasi produk dan pengembangan jejaring usaha kuliner berbasis komunitas. Dalam perkembangan platform daring pemesanan makanan, konsistensi kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor kunci bagi keberlangsungan UMKM kuliner. Konsistensi pelayanan diartikan sebagai kemampuan usaha untuk memberikan pengalaman layanan yang dapat diprediksi dan dapat diandalkan oleh pelanggan secara berulang. Penelitian menunjukkan bahwa bagi UMKM, pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan penting agar usaha dapat mengidentifikasi kelemahan operasional mereka. Sebagai contoh, Supriyati dan Wiyatno (2024) menyatakan bahwa dalam industri SME (UKM) perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan agar bisnis dapat mengetahui area yang perlu ditingkatkan.

Dalam konteks tersebut, objek penelitian khusus yaitu usaha *Risoles Gr.Yummy13* yang terdaftar di platform GoFood Banjarmasin menjadi relevan untuk dianalisis. Keberadaan listing di platform pemesanan daring memperlihatkan bahwa usaha ini beroperasi dalam lingkungan persaingan digital dan fisik, serta menghadapi tantangan seperti fluktuasi jumlah pesanan, variabilitas kualitas produk, dan pemenuhan standar layanan antar-pesanan. Verifikasi keberadaan usaha melalui listing daring memberikan dasar empiris bahwa objek penelitian merupakan usaha nyata yang berinteraksi dengan sistem layanan pelanggan modern.

Kajian manajemen sumber daya manusia (SDM) melaporkan bahwa praktik-praktik manajerial seperti evaluasi kinerja karyawan (performance appraisal), pelatihan, umpan balik kinerja, serta adanya prosedur operasi standar (SOP) secara signifikan berhubungan dengan kinerja operasional perusahaan. Mustafa *et al.*,

(2024) melalui penelitian terhadap SME menemukan bahwa sistem evaluasi kinerja dan pelatihan memiliki hubungan positif langsung terhadap kinerja keuangan SME . Penelitian lain membuktikan bahwa implementasi manajemen kinerja secara terstruktur dalam SME sangat terbatas, namun ketika diterapkan memberikan efek yang signifikan terhadap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan (Sudrajat *et al.*, 2025).

Stabilitas pelayanan pada UMKM kuliner dapat dipahami sebagai keadaan di mana produk dan layanan yang diterima pelanggan tidak menunjukkan variabilitas tinggi dari waktu ke waktu, misalnya kualitas rasa yang tetap, pengemasan yang tetap, ketepatan waktu pengiriman yang konsisten, dan tingkat kesalahan pesanan yang rendah. Studi mengenai kualitas layanan pada SME menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), asuransi (assurance), bukti fisik (tangibles) dan empati (empathy) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas dalam konteks SME. Phan *et al.*, (2024) menemukan bahwa kelima dimensi tersebut secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan pada SME di Vietnam.

Mengingat hubungan yang terduga antara praktik evaluasi karyawan dan stabilitas pelayanan dalam konteks UMKM kuliner yang sering memiliki sumber daya terbatas dan proses operasional yang skalanya kecil namun harus menjaga konsistensi, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan empiris. Kekosongan tersebut yakni sedikitnya studi yang secara khusus menangani bagaimana evaluasi karyawan diterapkan dalam UMKM kuliner kecil di Indonesia dan bagaimana hal itu berdampak pada stabilitas layanan operasional. Oleh karena itu, penelitian ini menetapkan tiga tujuan utama: pertama, mendeskripsikan praktik evaluasi karyawan yang berjalan pada Risoles Gr.Yummy13 (metode, frekuensi, indikator, dan tindakan lanjutan); kedua, menguji pengaruh praktik evaluasi karyawan terhadap stabilitas pelayanan (variabel operasional: konsistensi produk, ketepatan waktu pengiriman, akurasi pesanan, dan penanganan komplain); ketiga, merumuskan rekomendasi kebijakan manajerial yang praktis bagi UMKM kuliner skala kecil agar mereka dapat meningkatkan stabilitas pelayanan melalui sistem evaluasi karyawan yang sederhana namun efektif.

Penelitian ini signifikan secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian memperluas literatur manajemen SDM khusus pada UMKM kuliner kecil di Indonesia, yang hingga saat ini masih terbatas, terutama dalam kaitannya dengan stabilitas pelayanan sebagai hasil dari praktik evaluasi karyawan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan memberikan panduan implementatif bagi pemilik/pengelola UMKM kuliner, termasuk Risoles Gr.Yummy13, dalam merancang indikator kinerja sederhana (KPI), menetapkan jadwal evaluasi, mengimplementasikan pelatihan singkat, dan memanfaatkan platform digital untuk umpan balik pelanggan. Rekomendasi ini juga dapat menjadi acuan bagi program pemberdayaan UMKM melalui dinas terkait atau lembaga inkubator bisnis dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing lokal UMKM.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Teori Evaluasi Kinerja Karyawan

Teori evaluasi kinerja karyawan (*performance appraisal theory*) menekankan pentingnya proses sistematis dalam menilai dan mengukur kontribusi individu terhadap tujuan organisasi. Menurut Aguinis (2023), evaluasi kinerja merupakan mekanisme strategis yang digunakan untuk menghubungkan kinerja karyawan dengan pencapaian organisasi, memperkuat motivasi, dan menyediakan dasar untuk pengembangan kompetensi. Evaluasi ini tidak hanya menilai hasil kerja, tetapi juga perilaku, keterampilan, dan kesesuaian dengan nilai-nilai organisasi (Qatrin dan Mulyasari, 2023).

Mustafa *et al.*, (2024) membuktikan bahwa sistem evaluasi kinerja yang terstruktur memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja keuangan UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik evaluasi yang diikuti dengan pelatihan dan umpan balik meningkatkan efisiensi serta stabilitas operasional usaha kecil menengah di Kosovo. Bragado (2024) menyatakan bahwa penerapan *Strategic Human Resource Management* (SHRM) melalui penilaian kinerja dan sistem penghargaan mendorong peningkatan *corporate entrepreneurial intensity* yang berdampak positif terhadap performa organisasi SME. Dwikardana & Teressia (2023) menegaskan bahwa dalam konteks UMKM Indonesia, penerapan evaluasi

karyawan sering bersifat informal. Namun, bila diarahkan menjadi sistematis, hal tersebut mampu meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan kepada pelanggan (Dwikardana dan Teressia, 2022).

## 2.2. Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*)

Teori kualitas pelayanan berakar pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, dengan lima dimensi utama yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Konsep ini menilai kesenjangan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual mereka terhadap layanan. Kelima dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada SME di Vietnam, menegaskan pentingnya stabilitas dan konsistensi layanan sebagai pendorong loyalitas pelanggan (Phan *et al.*, 2024).

Siregar, Rafik dan Hidayat (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi secara signifikan meningkatkan performa bisnis SME pada sektor kuliner di Sumatera Utara. Mereka menemukan bahwa reliabilitas dan daya tanggap merupakan dimensi paling berpengaruh dalam menjaga kepercayaan pelanggan terhadap UMKM.

## 2.3. Stabilitas Pelayanan pada UMKM Kuliner

Konsep stabilitas pelayanan (*service stability*) mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk mempertahankan tingkat konsistensi dan keandalan layanan dalam jangka waktu tertentu. Kestabilan pelayanan dapat dicapai melalui peningkatan kapabilitas karyawan, penerapan SOP berbasis data, dan evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan, sehingga mengurangi variabilitas layanan dan memperkuat reputasi usaha kecil (Patricia *et al.*, 2023).

Dari perspektif manajerial, Harney *et al.*, (2022) menambahkan bahwa keberhasilan UMKM dalam menjaga stabilitas pelayanan juga dipengaruhi oleh orientasi pelanggan, akses teknologi digital, dan praktik manajemen sumber daya manusia yang adaptif terhadap perubahan permintaan pasar.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami

bagaimana proses evaluasi karyawan diterapkan dan bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap stabilitas pelayanan di usaha UMKM kecil yaitu Risoles Gr.Yummy13. Subjek penelitian terdiri dari pemilik usaha dan beberapa karyawan produksi serta pelayanan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung aktivitas operasional, serta dokumentasi prosedur kerja dan catatan pelayanan. Analisis dilakukan dengan mengikuti model reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dijelaskan dalam literatur penelitian kualitatif. Data divalidasi melalui triangulasi teknik (wawancara, observasi, dokumentasi) dan anggota pemeriksaan (*member check*) untuk meningkatkan kredibilitas temuan. Referensi metodologi penelitian kualitatif pada SME mendukung pendekatan ini.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis kualitatif menghasilkan empat tema utama terkait praktik evaluasi karyawan dan dampaknya terhadap stabilitas pelayanan: (1) bentuk dan frekuensi evaluasi; (2) pengaruh evaluasi terhadap konsistensi produk; (3) mekanisme penanganan kesalahan dan keluhan; (4) hambatan implementasi evaluasi. Setiap tema dirinci dengan bukti kutipan, observasi, dan dokumentasi.

#### 4.1. Bentuk dan frekuensi evaluasi

Temuan menunjukkan bahwa Risoles Gr.Yummy13 menerapkan evaluasi karyawan dalam bentuk informal dan interaktif. Evaluasi tidak tertulis sebagai format formal, melainkan berupa pengamatan harian oleh pemilik dan umpan balik lisan mingguan. P1 menyatakan: "Saya biasanya menilai pada akhir shift, jika ada kesalahan kita bahas segera supaya tidak terulang" (P1, wawancara, 12 Oktober 2025). Observasi lapangan pada 3 sesi produksi menunjukkan adanya sesi singkat 10-15 menit setelah jam sibuk untuk membahas masalah hari itu (catatan observasi, 5 Oktober 2025). Temuan ini konsisten dengan kajian HRM di SME yang menunjukkan kecenderungan praktik HRM bersifat informal tetapi fungsional pada usaha kecil (Harney *et al.*, 2022).

#### 4.2. Pengaruh evaluasi terhadap konsistensi produk

Hasil wawancara dan observasi mengindikasikan adanya peningkatan

konsistensi produk pada shift yang melaksanakan umpan balik rutin. Karyawan yang mendapat pengarahan singkat terkait porsi isi risoles dan teknik pengorengan menunjukkan homogenitas ukuran (pengamatan: 94% risoles pada shift A memenuhi standar ukuran yang ditetapkan pemilik dalam checklist informal, dokumen internal). Kutipan karyawan: "Setiap selesai shift besar, pak bos cek satu per satu, kalau ada yang tidak sesuai langsung diberi contoh ulang" (K2, wawancara, 13 Oktober 2025). Literatur kualitas layanan pada SME menegaskan bahwa pengawasan kerja dan feedback langsung dapat mengurangi variabilitas produk dan meningkatkan keandalan layanan (Phan *et al.*, 2024).

#### **4.3. Mekanisme penanganan kesalahan dan keluhan pelanggan**

Tinjauan dokumentasi komplain selama 1 bulan menunjukkan bahwa 62% komplain berhubungan dengan keterlambatan pengiriman dan 25% terkait akurasi pesanan. Tindak lanjut terhadap komplain dilakukan secara informal: pemilik menghubungi pelanggan, menawarkan kompensasi kecil (voucher potongan atau penggantian pesanan), dan menginstruksikan karyawan terkait untuk memperbaiki proses. Pelanggan reguler C1 menyebut: "Waktu itu salah pesanan, tapi mereka cepat mengganti dan minta maaf, itu membuat saya tetap pesan lagi" (C1, wawancara telepon, 14 Oktober 2025). Hasil ini menunjukkan bahwa responsifitas dan tindak lanjut komplain berfungsi sebagai penopang kepercayaan pelanggan, sesuai temuan studi kualitas layanan pada SME (Siregar, Rafik dan Hidayat, 2024).

#### **4.4. Hambatan implementasi evaluasi**

Walaupun evaluasi terjadi, implementasinya menghadapi hambatan: (a) ketergantungan pada pemilik sehingga tidak ada sistem berkelanjutan saat pemilik berhalangan; (b) keterbatasan dokumentasi SOP yang menyebabkan interpretasi standar berbeda antar karyawan; (c) keterbatasan waktu untuk pelatihan formal karena jam operasi. Karyawan K3 mengutarakan: "Seringnya kita belajar pada praktik, bukan dari SOP tertulis, kalau bos tidak ada, kadang standar bergeser" (K3, wawancara, 13 Oktober 2025). Literatur HRM SME menekankan hambatan serupa: keterbatasan sumber daya dan informalitas manajerial menjadi penghalang bagi formalitas praktik HRM (Siraj dan Hagen, 2023).

### **5. Pembahasan**

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi karyawan, meskipun informal, berkontribusi signifikan pada stabilitas pelayanan di Risoles Gr.Yummy13 melalui mekanisme pengurangan variabilitas operasional, peningkatan akurasi produk, dan responsif terhadap keluhan pelanggan. Temuan tersebut sejalan dengan literatur yang menunjukkan hubungan positif antara praktik HRM dan kinerja SME; Misalnya, studi kuantitatif oleh Mustafa *et al.*, (2024) menemukan bahwa evaluasi kinerja dan pelatihan meningkatkan kinerja finansial SME, yang secara konseptual relevan dengan stabilitas operasional yang mendorong reputasi dan permintaan pasar.

Secara teoritis, temuan ini mendukung kerangka *Human Resource Performance Linkage* yang menyatakan bahwa pengelolaan karyawan yang baik meningkatkan kapabilitas operasional dan kualitas layanan. Dalam praktik UMKM, bentuk pengelolaan itu dapat berupa feedback lisan rutin dan *micro-training*, bukan harus melalui sistem formal yang kompleks, hal ini juga didukung oleh kajian Harney *et al.*, (2022) tentang adaptasi HRM pada konteks SME.

Perbandingan dengan studi kualitas layanan menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan responsifitas (*responsiveness*) adalah determinan utama kepuasan pelanggan pada skala usaha kecil. Dalam penelitian ini, aspek keandalan (konsistensi rasa, akurasi pesanan) meningkat pada shift yang menerapkan umpan balik rutin, sedangkan responsifitas tampak pada cara pemilik menindaklanjuti komplain pelanggan, yang membantu mempertahankan loyalitas. Temuan ini selaras dengan studi oleh Phan *et al.*, (2024) serta Siregar, Rafik dan Hidayat (2024) yang menekankan pentingnya reliability dan responsiveness bagi performa SME.

Temuan hambatan (ketergantungan pada pemilik, kurangnya dokumentasi SOP, keterbatasan waktu pelatihan) menguatkan argument literatur yang menyatakan bahwa skala dan sumber daya UMKM seringkali menjadi penghalang bagi formalitas HRM; oleh karena itu, rekomendasi yang bersifat *lightweight* dan berkelanjutan lebih sesuai. Studi pada SME juga merekomendasikan kerangka evaluasi yang disesuaikan dengan kapasitas organisasi agar intervensi HRM menjadi praktis dan berkelanjutan (Patricia *et al.*, 2023).

Kontribusi penelitian ini bersifat kontekstual dan praktis: menunjukkan

bagaimana praktik evaluasi sederhana yang difokuskan pada pengawasan proses dan umpan balik langsung dapat menurunkan variabilitas produk dan memperbaiki keandalan layanan pada UMKM kuliner. Temuan menambah bukti empiris tentang efektivitas intervensi HRM sederhana pada skala kecil dan mendukung rekomendasi bagi program pemberdayaan UMKM yang menekankan modul pelatihan singkat dan template SOP ringkas. Hal ini konsisten dengan upaya meningkatkan kapabilitas operasional UMKM tanpa membebani sumber daya manajemen mereka (Vreč, Tominc dan Širec, 2023).

#### **D. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik evaluasi karyawan yang dilakukan secara sederhana dan informal di Risoles Gr.Yummy13 berperan penting dalam menjaga stabilitas pelayanan. Evaluasi harian dan umpan balik langsung dari pemilik usaha mampu meningkatkan konsistensi produk, ketepatan waktu pelayanan, serta memperbaiki respons terhadap keluhan pelanggan. Meskipun tidak dilakukan melalui sistem formal, kegiatan evaluasi rutin terbukti membangun kesadaran karyawan terhadap standar kerja dan kualitas layanan yang diharapkan. Stabilitas pelayanan tercermin dari berkurangnya kesalahan pesanan, meningkatnya kepuasan pelanggan, dan terbentuknya pola kerja yang lebih teratur. Secara manajerial, pemilik UMKM disarankan untuk mempertahankan sistem evaluasi sederhana ini dan melengkapinya dengan pencatatan hasil evaluasi agar lebih berkelanjutan. Pendekatan evaluasi yang ringan namun konsisten dapat menjadi strategi efektif bagi UMKM kuliner kecil untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan loyalitas pelanggan tanpa memerlukan sumber daya besar.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

Bragado, E.J.R. (2024) "Strategic Human Resource Management Practices as Antecedents of Employee Corporate Entrepreneurial Intensity: The Moderation of Organizational Culture," SEISENSE Business Review, 4(1), hal. 75-97.

Dwikardana, S. dan Teressia, A. (2022) "Maping HRM Implementation In

- Indonesia's SMEs' In Search Of New HRM Model," *Trikonomika*, 21(2), hal. 92–100.
- Harney, B. et al. (2022) "Advancing understanding of HRM in small and medium-sized enterprises (SMEs): critical questions and future prospects," *The International Journal of Human Resource Management*, 33(16), hal. 3175–3196. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2109375>.
- Mustafa, N. et al. (2024) "The Impact of Performance Appraisal and Training and Development on The The Impact of Performance Appraisal and Training and Development on The Financial Performance of Small and Medium-Sized Enterprises ( SMEs )," *International Journal of Religion*, 5(5), hal. 869 – 877. Tersedia pada: <https://doi.org/10.61707/9m1c0j79>.
- Patricia, D. et al. (2023) Towards a lightweight framework for service management evaluation in SMEs, *Information Systems and e-Business Management*. Springer Berlin Heidelberg. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1007/s10257-022-00576-1>.
- Phan, N. et al. (2024) "Service Quality, Customer satisfaction and loyalty : a case study in Vietnamese SMEs," *Cogent Business & Management*, 11(1), hal. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2377769>.
- Qatrin dan Mulyasari, P. (2023) "Studi Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Start-Up," *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), hal. 1575–1593.
- Siraj, N. dan Hagen, I. (2023) "Heliyon Performance management system and its role for employee performance: Evidence from Ethiopian SMEs," *Heliyon*, 9(October). Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21819>.
- Siregar, M.Y., Rafik, A. dan Hidayat, N. (2024) "Analysis of Service Quality, Entrepreneurial Marketing, and Intellectual Capital to increasing SME's Performance," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 08(03).
- Sudrajat, Y.A. et al. (2025) "Bridging theory and practice : Performance management in SMEs-the Gun Collection experience," *Asian Management and Business Review*, 5(2), hal. 435–451. Tersedia pada: <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol5.iss2.art12>.

Supriyati, S. dan Wiyatno, T.N. (2024) "Measurement of Service Quality and Customer Satisfaction in the SME Industry: Literature Study International Journal of Research in Industrial Engineering Paper Type: Review Paper Measurement of Service Quality and Customer Satisfaction in the SME Indus," International journal of research in industrial engineering, 12(2), hal. 129-142. Tersedia pada: <https://doi.org/10.22105/riej.2023.349835.1323>.

Vreč, I., Tominc, P. dan Širec, K. (2023) "Enhancing the Performance of High-Growth Small- and Medium-Sized Enterprises through Effective Project- Management Processes and Stakeholder Engagement: A Systems Perspective," Systems [Preprint].