

Pengaruh Kepuasan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Kab. Pangkep

Ades Asike¹, Ulyana Muslimin²

^{1,2} Fakultas Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada, Indonesia

Email: adesmilan@gmail.com¹, ulymuslimin25@gmail.com²

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh kepuasan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Balai Latihan Kerja (BLK) KAB. WAJO. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,221 dan nilai probabilitas sebesar $0,026 > 0,005$. Secara parsial kepuasan juga berpengaruh terhadap kinerja ditinjau dari nilai t hitung sebesar $2,352 > t$ tabel 2,045. Lingkungan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,647 dan nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,005$. Secara parsial lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap kinerja ditinjau dari nilai t hitung sebesar $5,368 > t$ tabel 2,045. Kepuasan dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja dilihat dari nilai F hitung sebesar $15,537 > F$ tabel 3,32.

Kata Kunci: Kepuasan, Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of satisfaction and work environment on employee performance at the KAB Vocational Training Center (BLK). WAJO. The data analysis method used is descriptive analysis and linear regression analysis. The results showed that satisfaction had a positive and insignificant effect on performance with a regression coefficient of 0.221 and a probability value of $0.026 > 0.005$. Partially satisfaction also affects performance in terms of t count value of $2.352 > t$ table 2.045. The work environment has a positive and significant influence on performance with a regression coefficient of 0.647 and a probability value of $0.000 < 0.005$. Partially the work environment also affects performance in terms of the t count value of $5.368 > t$ table 2.045. Satisfaction and work environment simultaneously affect performance seen from the calculated F value of $15.537 > F$ table 3.32.

Keywords: Satisfaction, Work Environment, Employee Performance.

Pendahuluan

Dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Karyawan sebagai bagian terpenting dalam instansi, karena memiliki peran besar dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Fungsi dan peran karyawan dibutuhkan untuk memaksimalkan kinerja, produktivitas, efektifitas organisasi melalui cara kerja efisien sehingga menghasilkan nilai tambah bagi organisasi.

Kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan tampak pada sikap karyawan, sikap positif bila puas atau sikap negatif bila tidak puas. Kepuasan akan berhubungan dengan keterikatan karyawan pada organisasi. Ketidakpuasan karyawan dapat ditunjukkan dalam berbagai cara, misalnya, karyawan mengeluh, tidak patuh, atau mengelakkan sebagian dari tanggung jawab kerjanya. Sementara kepuasan merupakan

salah satu tujuan yang ingin dicapai karyawan ditempat kerjanya. Mengingat pentingnya kepuasan karyawan, membuat moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan meningkat.

Lingkungan kerja merupakan suatu hal yang sangat erat kaitannya dengan karyawan dimana ia bekerja. Lingkungan kerja dan karyawan tidak bisa lepas begitu saja kaitannya dengan unsur organisasi yang saling mempengaruhi terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif akan membuat karyawan betah dan bekerja dengan aman dan nyaman sehingga karyawan bisa bekerja maksimal. Untuk mendapatkan lingkungan kerja yang kondusif dibutuhkan konsistensi dari organisasi untuk menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang menunjang karyawan. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Materi dan Metode

A. Pengertian Kepuasan

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang; selisih antara banyaknya ganjarang yang diterima seorang pekerja dan banyaknya ganjarang yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan. Semakin besar hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin puas pegawai tersebut, dan sebaliknya. Semakin kecil hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin rendah pula kepuasan kerja pegawai tersebut (Hartati & Beddu, 2020).

Terdapat beberapa teori kepuasan kerja yang sudah terkenal. Teori tersebut antara lain (Hartati & Beddu, 2020):

1. Teori perbedaan

Teori ini membandingkan kepuasan kerja yang diharapkan oleh karyawan dengan kepuasan kerja yang secara nyata diterimanya. Jika terdapat kesesuaian antara harapan dan kenyataan, maka karyawan merasakan kepuasan dan Sebaliknya.

2. Teori keadilan

Karyawan akan merasa puas atau tidak puas tergantung kepada tingkat keadilan dengan cara membandingkan dirinya dan rekan satu levelnya. Jika perbandingan yang diterima oleh seorang karyawan dirasakan adil setelah dibandingkan dengan yang diterima oleh rekan kerjanya, maka karyawan tersebut akan mendapatkan kepuasan dan sebaliknya.

3. Teori pemenuhan kebutuhan

Tingkat terpenuhinya kebutuhan karyawan menjadi indikator kepuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Dengan demikian semakin tinggi kebutuhan karyawan yang terpenuhi dari pekerjaan yang dimiliki dan dilaksanakan oleh karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut.

4. Teori kelompok acuan,

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kelompok acuan. Karyawan akan merasa puas jika yang diterimanya sesuai dengan standar dari kelompok acuan tersebut. Sebaliknya jika yang diterimanya masih dibawah standar kelompok acuan, maka karyawan tidak akan merasakan kepuasan.

B. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang

baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan pengaruh terhadap semangat kerja karyawan.

Pada saat lingkungan kerja dapat didesain sedemikian rupa untuk menciptakan hubungan kerja yang mengikat pekerja dalam lingkungannya. Lingkungan kerja yang baik adalah yang aman, tenteram, bersih, tidak bising, terang, dan bebas dari segala macam ancaman dan gangguan yang dapat menghambat karyawan/pegawai untuk bekerja secara optimal. Lingkungan kerja yang kondusif akan membawa dampak baik bagi kelangsungan karyawan/pegawai bekerja, sebaliknya, lingkungan kerja yang kondusif akan membawa dampak negatif bagi kelangsungan karyawan/pegawai bekerja.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Misalnya, kebersihan, music, dan lain-lain (Hartati & Beddu, 2020).

C. Pengertian Kinerja

Kinerja menunjukkan kemampuan dan keterampilan pekerja. Pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Pengertian ini juga menekankan tugas dan fungsi dari individu dan kelompok dalam menyelesaikan tugas (DINSAR, 2019).

D. Indikator Kinerja

Menurut (Arifuddin, 2022), terdapat berbagai indikator yang memengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

1. Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan, semakin detail pekerjaan yang dihargai dengan kompensasi (semakin baik pula kinerja yang disuguhkan kepada perusahaan).
2. Penempatan kerja yang tepat (semakin tepat posisi seseorang, semakin tinggi pula kinerja yang dimiliki oleh orang tersebut).
3. Pelatihan (semakin sering diberikan pelatihan yang sesuai dengan tugas dan fungsi, maka semakin baik pula kinerja karyawan tersebut).
4. Promosi (semakin jelas jenjang karier seseorang, maka semakin baik pula kinerja orang tersebut).
5. Rasa aman di masa depan (dengan adanya” pesangon dan berbagai tunjangan hari tua, maka semakin baik pula kinerja karyawan yang dimiliki perusahaan).
6. Hubungan dengan rekan kerja (semakin baik komunikasi antarkaryawan secara horizontal semakin baik pula kinerja karyawan).
7. Hubungan dengan pemimpin (semakin baik komunikasi vertikal antara karyawan dan pimpinan, maka semakin baik pula kinerja karyawan tersebut).

E. Strategi Meningkatkan Kinerja

Manajemen kinerja adalah keseluruhan strategi kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan/organisasi. Jadi, dengan kinerja yang tinggi maka kinerja individu, kelompok, dan kinerja perusahaan akan naik juga. Sebagaimana diketahui, bahwa kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung salah satu dari segi kecakapan, keterampilan, pengetahuan, dan kesungguhan pegawai yang bersangkutan.

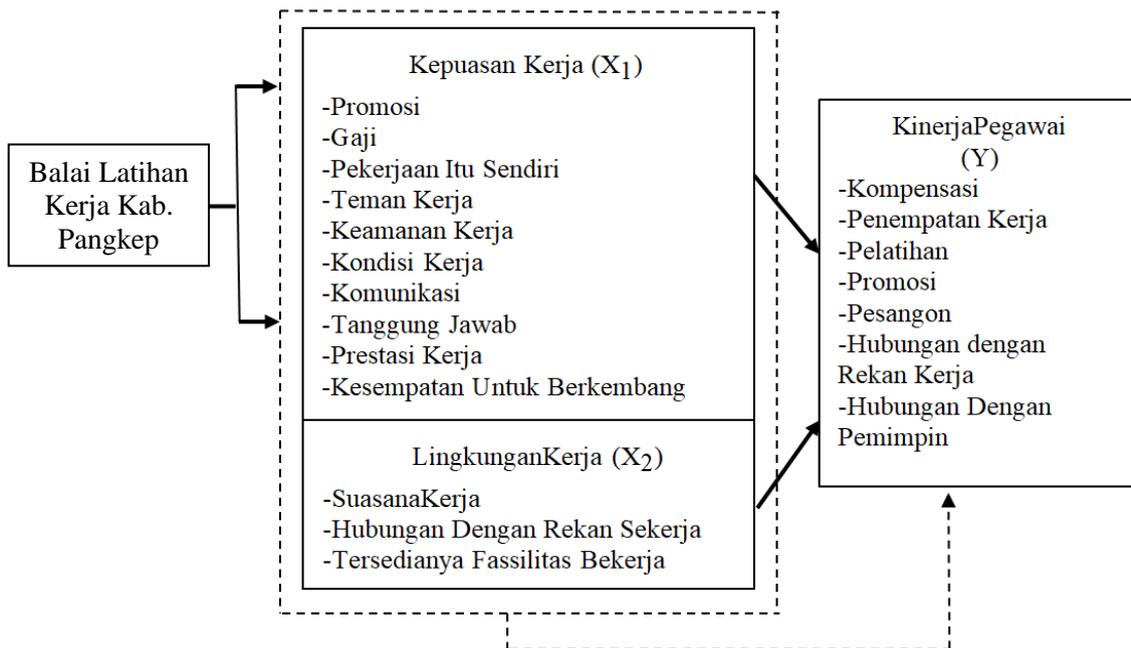
Menurut (Arifuddin, 2022), faktor yang memengaruhi kinerja yaitu:

1. Kecakapan (pemahaman yang baik terhadap pekerjaan)
2. Pengalaman
3. Kesungguhan untuk bekerja dengan baik
4. Kecukupan waktu pengerjaan
5. Keinginan/ kemauan untuk melaksanakan pekerjaan

6. Lingkungan kerja dan
7. Pemahaman pekerjaan

F. Kerangka Konseptual

G. Gambar 1. Kerangka Konsep



Penelitian Balai Latihan Kerja Kab. Wajo Lempa, Kec. Kab. Wajo, 90971. Peneliti akan melakukan penelitian secara penuh terhadap Karyawan Balai Latihan Kerja Kab. Wajo Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Balai Latihan Kerja Kab. Wajo Lempa, Kec. Kab. Wajo. Agar supaya penelitian ini dapat memberikan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil, dan mengingat jumlah populasi hanya 32 orang yang terdiri dari 28 pegawai tetap dan 4 orang pegawai tidak tetap. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

H. Hasil dan Pembahasan

1. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung (yang diperoleh dari tabel ANOVA) dengan F tabel dari masing-masing variabel. Untuk melakukan uji t terlebih dahulu menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, seperti berikut:

- H_0 : artinya kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
- H_a : artinya kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya menentukan F tabel, dengan taraf signifikansi (α) adalah 5% (0.05), jumlah responden (n) sebanyak 32 dan jumlah variabel independen (k) adalah 2 variabel, maka F tabel = $f(k ; n - k) = (2 ; 32 - 2) = (2 ; 30)$ Jadi diperoleh nilai F tabel sebesar 3,32. Yang selanjutnya dibandingkan antara F hitung dengan F tabel sebagai berikut:

Tabel 1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	1.240	2	.620	15.539	.000 ^b
	Residual	1.157	29	.040		
	Total	2.397	31			

a. Dependent Variable: KinerjaPegawai (Y)

b. Predictors: (Constant), Lingkungankerja (X2), Kepuasankerja (X1)

Sumber : Data Primer (Kuesioner), diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 15,539 > F tabel 3,32 menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja.

2. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dari masing-masing variabel. Untuk melakukan uji t terlebih dahulu menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, seperti berikut:

- H_0 : artinya kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
- H_a : artinya kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya menentukan t tabel, dengan taraf signifikansi (α) adalah 5% (0.05) dengan uji 2 arah, jumlah responden (n) sebanyak 32 dan jumlah variabel independen (k) adalah 2 variabel, dan *degree of freedom* yaitu dengan rumus $df = n - k - 1$, $32 - 2 - 1 = 29$. Maka didapat nilai t tabel sebesar 2,045. Yang selanjutnya dibandingkan antara t hitung dengan t tabel sebagai berikut:

- Jika t hitung \leq t tabel (2,045), maka H_0 diterima
- Jika t hitung $>$ t tabel (2,045) Emaka H_0 ditolak

Tabel 2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.483	.728		.664	.512
	Kepuasankerja (X1)	.221	.094	.307	2.352	.026
	Lingkungankerja (X2)	.674	.126	.702	5.368	.000

a. Dependent Variable: KinerjaPegawai (Y)

Sumber : Data Primer (Kuesioner), diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa t hitung untuk variabel X_1 (kepuasan kerja) sebesar 2,352 > t tabel 2,045 menunjukkan bahwa H_0 ditolak yang berarti kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja, dan nilai signifikan $0,026 < 0,050$.

Sedangkan t hitung untuk variabel X_2 (lingkungan kerja) sebesar 5,368 > t tabel 2,045 menunjukkan bahwa H_0 ditolak yang berarti lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja, dan nilai signifikan $0,000 < 0,050$.

3. Koefisien determinasi

Analisis R^2 (R square) atau koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari output SPSS 20 dapat dilihat

dari tabel berikut :

Tabel 3
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.484	.19973

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja (X2), Kepuasan kerja (X1)

Sumber : Data Primer (Kuesioner), diolah 2019

Dari table 4.10 diatas dapat diketahui nilai R^2 (R Square) adalah 0,517 atau 51,7% jadi sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 51,7% sedangkan sisanya sebesar 48,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

4. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Balai Latihan Kerja (BLK) KAB. WAJO. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut :

a. Kepuasan dan Lingkungan Kerja Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor Balai Latihan Kerja (BLK) KAB. WAJO, dimana hasil yang diperoleh kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar $2,352 > t$ tabel $2,045$. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $0,221$. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja terhadap kinerja berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa nilai kinerja pegawai akan mengalami peningkatan dari Kepuasan Kerja. Selain itu nilai probabilitas Kepuasan Kerja sebesar $0,026 > 0,005$ yang artinya variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Balai Latihan Kerja (BLK) Kota PANGKEP, dimana hasil yang diperoleh lingkungan kerja memiliki nilai t hitung sebesar $5,368 > t$ tabel $2,045$. menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $0,674$. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa lingkungan kerja terhadap kinerja berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa nilai kinerja pegawai akan mengalami peningkatan dari lingkungan kerja. Selain itu nilai probabilitas lingkungan kerja sebesar $0,000 < 0,005$ yang artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

b. Kepuasan dan Lingkungan Kerja Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Balai Pelatihan Kerja (BLK) KAB. WAJO, dimana hasil yang diperoleh dari nilai F hitung sebesar $15,539 > F$ tabel $3,32$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima. Selain itu nilai probabilitas kepuasan kerja dan lingkungan kerja sebesar $0,000 < 0,005$ yang artinya variabel kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan dapat diketahui nilai R^2 (R Square) adalah $0,517$ atau $51,7\%$ jadi sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar $51,7\%$ sedangkan sisanya sebesar $48,3\%$

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kesimpulan

Secara simultan diketahui F hitung $13,539 > F$ tabel $2,38$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), kepedulian (X_4), dan produk fisik (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Secara parsial hanya ada tiga variabel (X) yang berpengaruh terhadap variabel (Y) yaitu (X_1) kehandalan, (X_3) jaminan dan (X_5) produk fisik dimana nilai t hitung tiga variabel tersebut lebih besar dibandingkan tabel. Dimana nilai t tabel menunjukkan angka $2,006$ sedangkan t (hitung) menunjukkan angka $5,997$ pada variabel kehandalan, angka $2,966$ pada variabel jaminan dan angka $3,438$ pada variabel produk fisik, sehingga t (hitung) $> t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya (X_1) kehandalan, (X_3) jaminan dan (X_5) produk fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Daftar Pustaka

- Al Sukri, S. (2020). *BASIC Marketing strategy konsep Marketing Mix Dan Ekuitas Merek*.
- Andika, A., & Susanti, F. (2018). *Pengaruh marketing mix terhadap keputusan pembelian parfum di Azzwars Parfum Lubeg Padang*.
- Aprilia, E. H. (2008). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Atmadinata, V., Idris, A., & Rande, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas mulawarman. *KINERJA*, *13*(1), 37–46.
- Fandy, T., & Diana, A. (2016). Pemasaran esensi dan aplikasi. In *Yogyakarta: Andi*.
- Gazali, S. (2017). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Madani Balikpapan. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani ISSN, 2580, 2631*.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. edisi.
- Lestari, W., Musyahidah, S., & Istiqamah, R. (2019). Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Usaha Percetakan Pada CV. Tinta Kaili dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *1*(1), 63–84.
- Nasution, M. N., & Sikumbank, R. F. (2004). *Manajemen jasa terpadu*.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*.
- Putra, B. S., & SUSKA, E. (2020). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Saekoko, A. N., Nyoko, A. E. L., & Faggidae, R. P. C. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Smartphone Xiaomi

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Smartphone Xiaomi Di Universitas Nusa Cendana). *Journal Of Management Small and Medium Enterprises (SME's)*, 11(1), 49–64.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Sunarwi, S., & Muharam, H. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal Serta Dampak Struktur Modal Terhadap Return Saham Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di BEI Periode 2006-2008 (Studi Kasus Pada Sektor Food And Beverage)*. Universitas Diponegoro.

Tjiptono, F. (2001). Strategi pemasaran edisi pertama. In *Yogyakarta: Andi Offset*.

Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.