

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung

Doni Dirgantara¹, Dini Rosidah²
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas
Nasional Pasim Jl. Dakota No.8a Sukaraja Bandung
Email : dirgantaradoni212@gmail.com,
dinirosidah43@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan di kantor Kecamatan Sukajadi kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk : 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. 2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. 3) pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan di kantor kecamatan sukajadi kota Bandung.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menjawab pertanyaan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan di kantor kecamatan sukajadi kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode survey yang bertujuan mengetahui pengaruh antar variabel. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji f. jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 orang pengunjung kantor kecamatan Sukajadi kota Bandung. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuisioner. Sedangkan untuk pengujian analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian uji t didapat T_{hitung} 2,181 dan 16,377 dengan signifikansi 0,032 dan 0,000. karena signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan adalah fasilitas. Hasil pengujian uji f hitung 169,992 $> F_{tabel}$ 3,090 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Adapun hal hal yang perlu diperkuat mencakup beberapa hal seperti

: 1) perlunya training bagi para pegawai kantor kecamatan terutama bagian pelayanan untuk bisa menyelesaikan keluhan keluhan pengunjung. 2) selalu mengecek sarana dan prasarana di area sekitar kantor kecamatan Sukajadi Kota Bandung terutama di area pelayanan yang merupakan tempat tujuan utama para pengunjung mengurus keperluan. 3) selalu teliti dalam mengecek data data pengunjung agar tidak ada kesalahan dalam penyetakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan

ABSTRACT

This research is a study of the influence of service quality and facilities on satisfaction in the Sukajadi District office, Bandung city. This study aims to: 1) determine the effect of service quality on satisfaction at the Sukajadi District office, Bandung City. 2) the effect of facilities on satisfaction at the Sukajadi District Office, Bandung City. 3) the effect of service quality and facilities on satisfaction at the Sukajadi District Office, Bandung City.

This research method uses a quantitative approach. Quantitative research answers the question of the effect of service quality and facilities on satisfaction at the Sukajadi sub-district office, Bandung city. This study uses a survey method that aims to determine the effect between variables. To find out this, multiple linear regression analysis is used with the t test and f test. the number of samples studied was 100 visitors to the Sukajadi sub-district office, Bandung city. Data collection techniques by distributing questionnaires. As for testing data analysis using validity, reliability, classic assumption test and multiple linear test.

Based on the results of the t test obtained Tcount 2.181 and 16.377 with a significance of 0.032 and 0.000. because of the significance <0.05 , it can be said that the quality of service and facilities has an effect on satisfaction. The variable that has the greatest influence on satisfaction is the facility. The results of the test f test count $169,992 > F_{table} 3.090$ with a significance of $0.000 <0.05$ which states that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is an influence of service quality and facilities on satisfaction at the Sukajadi District Office, Bandung City. The things that need to be strengthened include a number of things such as: 1) the need for training for sub-district office employees, especially the service department to be able to resolve visitor complaints. 2) always check the facilities and infrastructure in the area around the Sukajadi sub-district office, Bandung City, especially in the service area which is the main destination for visitors taking care of their needs. 3) always be careful in checking visitor data so that there are no errors in printing.

Keywords: Service Quality, Facilities, Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu cabang pemerintahan yang menjadi fungsi penyelenggara negara untuk melayani masyarakat dan mengabdikan kepada negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan kualitas pelayanan dalam pemerintahan. Kualitas pelayanan memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang terkesan buruk di era otonomi daerah dapat disulap menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan merupakan tugas utama pegawai negeri yang mengabdikan pada negara dan mengabdikan pada masyarakat. Misi ini secara jelas dituangkan dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945. Mencakup empat aspek pelayanan dasar pegawai negeri kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan PNS harus lebih berhati-hati dan proaktif dalam menghadapi

paradigma baru global. Ini memastikan bahwa layanan memenuhi kebutuhan dan keinginan komunitas dinamis yang lebih luas. Fasilitas kantor adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang dan memperlancar pekerjaan, serta sebagai sarana penunjang kegiatan perusahaan itu sendiri. Fasilitas kantor melakukan semua tugas, termasuk fasilitas (segala sesuatu yang diperlukan untuk pekerjaan kantor, seperti alat, bahan, furnitur, dan perlengkapan) dan infrastruktur (segala sesuatu yang statis, seperti gedung, taman, gedung, tempat parkir, dan kantin). Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memulai dan memfasilitasi pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sarana untuk memfasilitasi pelaksanaan fungsi dan menyediakan fasilitas yang disediakan baik oleh pemerintah maupun swasta. Jadi dapat disimpulkan kualitas layanan merupakan suatu hal yang dilakukan perusahaan atau instansi dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya, serta fasilitas kantor yang memadai membuat konsumen nyaman dalam menunggu antrian, fasilitas juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang berasal dari perbandingan antara kinerja pelayanan dengan harapannya. Masyarakat yang puas akan memberikan dampak positif bagi kantor kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Berdasarkan fenomena tersebut terlihat bahwa memberi kepuasan keinginan masyarakat akan layanan dan fasilitas oleh Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung harus sesuai dengan harapan sehingga menimbulkan rasa puas bagi masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian tentang *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung”*

Hipotesis Penelitian : berdasarkan data yang digunakan peneliti menggunakan hipotesis statistik karena menggunakan survey

Tinjauan Pustaka Manajemen

Menurut (Abdullah, 2014) manajemen itu adalah keseluruhan aktivitas yang berkenaan dengan melaksanakan pekerjaan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dengan bantuan sumber daya organisasi (man, money, material, mechine and method) secara efisien dan efektif.

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2016, 27) Manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu Memilih target pasar dan mendapatkan, menjaga, dan tumbuh pelanggan melalui Buat Akun menyampaikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Manajemen Pemasaran Jasa

Menurut (tjiptono, 2016) Jasa didefinisikan sebagai *“Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet”*. Maksud dari definisi ini yaitu, jasa terkadang sulit untuk dirasakan secara fisik, namun jasa tersebut bisa diperjualbelikan. Jasa juga didefinisikan sebagai proses yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan, yang biasanya terdiri dari serangkaian aktivitas intangible antara pelanggan

dan karyawan jasa atau antara pelanggandan sistem penyedia jasa. Jasa adalah setiap tindakan yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Selain itu, jasa tidak memberikan kepada konsumennya kepemilikan atas sesuatu, namun seperti yang dikemukakan di atas jasa memberikan nilai tambah atau manfaat bagi konsumennya.

Kualitas Pelayanan

Menurut tjiptono (2015:167) mendefinisikan Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014:317) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Kepuasan

Menurut Kotler (2016:150) Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja(hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja(hasil) yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono Pengertian metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori, untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia (Sugiyono: 2012). Metode ini bertujuan untuk menggambarkan menjelaskan keadaan yang ada di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung berdasarkan fakta dan data yang dikumpulkan dan di survey secara sistematis selanjutnya dianalisis untuk mengambil kesimpulan. Metode ini ditunjukan untuk menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan Di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung, bagaimana fasilitas Di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung, Bagaimana Kepuasan Di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Apabila nilai r hitung ((dalam output SPSS dinotasikan sebagai *corrected item total correlation*) hasilnya positif dan r hitung $>$ r Tabel, maka dapat di nyatakan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Demikian juga dengan sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel maka dapat di katakan bahwa item pertanyaan tersebut tidak valid. R tabel pada penelitian kali ini adalah 0,3

	Item Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,460	0,3	Valid
	X1.2	0,563	0,3	Valid
	X1.3	0,471	0,3	Valid
	X1.4	0,560	0,3	Valid
	X1.5	0,607	0,3	Valid
	X1.6	0,554	0,3	Valid

	X1.7	0,470	0,3	Valid
	X1.8	0,672	0,3	Valid
	X1.9	0,707	0,3	Valid
	X1.10	0,652	0,3	Valid
Fasilitas (X2)				
	X2.1	0,680	0,3	Valid
	X2.2	0,626	0,3	Valid
	X2.3	0,679	0,3	Valid
	X2.4	0,584	0,3	Valid
	X2.5	0,602	0,3	Valid
	X2.6	0,578	0,3	Valid
	X2.7	0,643	0,3	Valid
Kepuasan (Y)	X2.8	0,602	0,3	Valid
	X2.1	0,730	0,3	Valid
	X2.2	0,830	0,3	Valid
	X2.3	0,769	0,3	Valid
	X2.4	0,759	0,3	Valid
	X2.5	0,773	0,3	Valid
	X2.6	0,635	0,3	Valid

Sumber Data : Diolah Peneliti(2023)

Dari tabel di atas terlihat hasil indikator dari masing-masing variabel nilai Rhitung nya lebih besar dari hasil Rtabel. Maka secara keseluruhan, uji validitas ini layak untuk mendefinisikan setiap variabel yang ada dalam penelitian kali ini.

Menurut buku Prof.Imam Ghazali nilai *Cronbach's Alpha* minimal untuk sebuah data dikatakan reliabel adalah sebesar $\geq 0,700$.

Tabel. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.765	$\geq 0,700$	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	.777		Reliabel
3	Kepuasan (Y)	.847		Reliabel

Sumber data: Diolah Oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil dari masing-masing variabel nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai kriteria adalah $\geq 0,700$. maka hasil data penelitian diatas dikatakan reliabel.

Analisis Deskriptif Variabel X1(Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 prnyataan dengan niali rata-rata bobot actual sebesar 180, nilai tersebut termasuk kedalam kategori kurang baik karena berada pada rentang interval 169-219. Hasil tersebut terdapat nilai bobot actual terendah sebesar 216 pada item pernyataan “ ketersediaan sarana dan prasarana” sedangkan nilai bobt terkecil yaitu 160 pada pernyataan “Petugas bersikap ramah”.

Analisis Deskriptif Variabel X2(Fasilitas)

bahwa variabel Fasilitas yang terdiri dari 8 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot actual sebesar 199, nilai tersebut termasuk kedalam kategori kurang baik karena berada pada rentang interval 169-219. Hasil tersebut terdapat nilai bobot actual terendah sebesar 181 pada item pernyataan “ Fasilitas mudah digunakan” sedangkan nilai bobot terkecil yaitu 163 pada pernyataan “Fasilitas lengkap, bersih, dan rapih”

Analisis Deskriptif Variabel Y(Kepuasan)

variabel Fasilitas yang terdiri dari 8 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot actual sebesar 199, nilai tersebut termasuk kedalam kategori kurang baik karena berada pada rentang interval 169-219. Hasil tersebut terdapat nilai bobot actual terendah sebesar 228 pada item pernyataan “ Fasilitas yang disediakan sudah lengkap” sedangkan nilai bobot terkecil yaitu 187 pada pernyataan “Fasilitas yang di sediakan sesuai dengan perencanaan ruangan”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dari hasil analisis tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung bahwa dari 100 responden dengan nilai bobot tertinggi 216. Kualitas Pelayanan di kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung belum cukup baik dan belum optimal dimana hasil yang diperoleh pada variabel Kualitas Pelayanan termasuk pada rentang 160-219 dimana rentang tersebut yang meruoakan kategori Kurang Baik.
2. Dari hasil analisis tanggapan responden mengenai Fasilitas di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung bahwa dari 100 responden dengan nilai bobot tertinggi 185. Kualitas Pelayanan di kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung belum cukup baik dan belum optimal dimana hasil yang diperoleh pada variabel Kualitas Pelayanan termasuk pada rentang 160-219 dimana rentang tersebut yang meruoakan kategori Kurang Baik.
3. Dari hasil analisis tanggapan responden mengenai Kepuasan di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung bahwa dari 100 responden dengan nilai bobot tertinggi 182. Kualitas Pelayanan di kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung belum cukup baik dan belum optimal dimana hasil yang diperoleh pada variabel Kualitas Pelayanan termasuk pada rentang 160-219 dimana rentang tersebut yang meruoakan kategori Kurang Baik.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan di kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Dimana pernyataan tersebut di dukung oleh uji t Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan diperoleh $t_{hitung} 2,181 > 1,984$ dengan probabilitas signifikansi (X_1) pada level 0,000. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis yang diajukan adalah $H_1 = \beta_1 \neq 0$, terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung.
5. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan di kantor kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Dimana pernyataan tersebut di dukung oleh uji t Pengaruh Fasilitas terhadap keputusan diperoleh $t_{hitung} 16,377 > 1,984$ dengan probabilitas signifikansi (X_1) pada level 0,000. Sesuai

dengan kriteria bila nilai signifikansi $<0,05$ maka hipotesis yang diajukan adalah $H_1 = \beta_1 \neq 0$, terdapat pengaruh Fasilitas terhadap keputusan di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung.

6. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan di kantor kecamatan sukajadi kota bandung.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Berikut

merupakan saran dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung di kantor Kecamatan Sukajadi Kota Bandung.

1. Dilihat dari analisis deskriptif yang diperoleh pada variabel Kualitas Pelayanan masih termasuk pada kategori kurang baik dimana nilai terendah berada pada indikator petugas menanggapi keluhan dengan cepat. Hal tersebut bisa dijadikan suatu evaluasi bagi pelayanan di kantor Kecamatan sukajadi Kota bandung agar lebih cepat dalam menanggapi keluhan dari masyarakat yang berkunjung. Seperti dengan memberikan pelatihan kepada petugas dalam menanggapi setiap masalah yang kemungkinan akan terjadi kedepannya, serta melakukan evaluasi secara berkala agar pelayanan bisa lebih efektif dalam menjalankan tugas.
2. Selain itu dalam analisis deskriptif yang diperoleh pada variabel fasilitas termasuk pada kategori kurang baik juga dimana nilai terendah berada pada indikator fasilitas lengkap, bersih dan rapih. Hal tersebut bisa dijadikan suatu evaluasi bagi petugas di kantor kecamatan sukajadi untuk lebih memperhatikan fasilitas yang ada di sekitar kantor kecamatan sukajadi terutama di ruangan pelayanan. Seperti mengganti atau memperbaiki fasilitas yang sudah rusak dan membersihkan fasilitas yang ada di sekitar kantor agar lebih nyaman.
3. Pada analisis deskriptif yang diperoleh pada variabel kepuasan termasuk kategori kurang baik dimana nilai terendah berada pada indikator puas dengan pelayanan kantor kecamatan sukajadi. Di harapkan pada semua petugas pelayanan kecamatan sukajadi bisa memberikan pelayanan yang terbaik serta ramah dalam menanggapi setiap keluhan pengunjung yang datang. Seperti lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan tidak mengobrol di saat ada pengunjung datang tidak meninggalkan meja kerja saat masih jam kerja.
4. Untuk fasilitas di kantor kecamatan sukajadi di harapkan petugas bisa menambah fasilitas seperti bangku untuk ruang tunggu di luar ruangan pelayanan supaya tidak ada lagi pengunjung yang menunggu antrian sambil berdiri. Serta lebih memperhatikan tempat tempat yang sering di pakai oleh pengunjung seperti kamar mandi dan mushola agar tetap bersih dan nyaman sewaktu digunakan.
5. Petugas lebih teliti dalam mengoreksi data data masyarakat yang berkunjung agar tidak terjadi kesalahan dalam output yang sudah jadi berbentuk fisik.
6. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat serta menambah populasi beserta sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Apriliyani, p. S. (2022). *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel PT.Mahligai Puteri Berlian (Mitsubishi)-Gardujati Bandung*. Bandung: Universitas Nasional Pasim.
- Apriyani, D. &. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Sidoarjo: EJurnal Administrasi Bisnis (JAB), 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/18>.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Bogor: Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>.
- Buchari, A. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: C.V Alfabeta.
- Feriyanto, A. d. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediatara.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jarlijah Harfika, N. A. (2017). *(2017) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITASTERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH*. Aceh: journal UM Surabaya.
- Kotler, P. a. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Nadianingrum, N. W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Capella Dinamik Nusantara*. Khazanah Ilmu Berazam .
- S.Soedibjo., B. (2013). *2013.Pengantar Metode Penelitian*. Bandung: Universitas Nasional Pasim.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif;Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV. <https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>.

Sujarweni, V. W. (2015). 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

W.Mahardika, M. F. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.

Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah(2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pada Rumah sakit umum Kabupaten aceh barat daya. Aceh:Balance