



ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Pada PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang 2014)

Wiwit Setyo Wardani¹, Dita Rachmawati²

¹Prodi Keuangan dan Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Koperasi Malang”

² Prodi Keuangan dan Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Koperasi Malang”

Email : ¹wiwit.setyo37@gmail.com, ²ditadahlan@gmail.com

Correspondence: E-mail: wiwit.setyo37@gmail.com

Abstract

Purpose – Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang, Jawa Timur.

Design/methodology/approach – penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif dengan Sampel penelitian ini sebanyak 24 orang karyawan. Dan dalam penelitian ini menggunakan analisis Analisis Regresi dengan mengukur dominasi dari masing masing variable atau faktor.

Findings – Hasil analisis membuktikan motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan. Motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara lingkungan kerja dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial. Motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara lingkungan kerja dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara Dominan.

Research limitations/implications – keterbatasan dalam penelitian ini adalah fokus objek penelitian hanya kepada kinerja perusahaan PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang, Jawa Timur. Sehingga belum bisa dijadikan generalisasi dalam sebuah teori yang kuat dan perlu adanya penelitian lebih lanjut dengan metode yang berbeda dan variable yang berbeda sehingga mampu menggeneralisasi teori yang ada.

Originality/value – dalam penelitian ini diungkapkan bahwa lingkungan kerja dan kepuasan kerja tidak signifikan sehingga bisa dijadikan acuan untuk melakukan penelitian lanjutan apakah variabel kepuasan dan lingkungan kerja tidak signifikan dengan kinerja karyawan.

Keyword : Motivasi kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan

Paper type : Case Study

ARTICLE INFO

Article History:

Received 2 Feb 2021

Revised 17 Feb 2021

Accepted 5 Mar 2021

Available online 01 Apr 2021

I. INTRODUCTION

Perusahaan wajib mengelola sumber daya manusianya dengan baik melalui manajemen yang baik dengan memberikan kesempatan karyawan untuk maju sehingga karyawan akan mendapatkan kepuasan tersendiri dalam bekerja (Soares, 2013). Hal ini dapat dijadikan acuan dalam mengaktifkan motivasi kerja karyawan agar dapat bekerja dengan giat untuk meningkatkan prestasi kerja dalam rangka mencapai tujuan perusahaan serta menjaga kinerja dan eksistensi perusahaan. Namun di samping itu perusahaan sendiri di hadapkan dengan banyaknya tantangan-tantangan yang dapat menghambat kinerja perusahaan. yang diantaranya adalah menurunnya motivasi kerja karyawan, lingkungan perusahaan yang tidak mendukung, sampai dengan hilangnya kepuasan kerja dari tiap-tiap karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut (Andrew Greasley, 2012).

Dalam hal ini juga terjadi pada PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang. Sebagai salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang pelayanan jasa kawal angkut uang dan barang berharga meliputi jasa pengantaran, pengambilan dan pendistribusian uang tunai, jasa penyimpanan uang tunai, jasa penyortiran dan penghitungan uang tunai, Jasa pengisian ATM, Jasa Pemeliharaan Surat / Barang Berharga yang meliputi Jasa Pengangkutan, pemrosesan, penyimpanan dan pemeliharaan surat-surat dan barang-barang berharga.

Yang pertama yang menghambat kinerja dan eksistensi perusahaan PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang adalah menurunnya motivasi karyawan, dimana motivasi merupakan faktor yang sangat penting terhadap peningkatan kinerja karyawan, motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Dengan pengertian, bahwa tercapainya tujuan organisasi

berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan.

Selain itu motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap karyawan untuk bekerja dan menghasilkan karya lebih baik (Hj. Rika Diana, 2016). Dengan motivasi yang tinggi, karyawan akan lebih bersemangat dan bergairah dalam bekerja. Namun, tidak dapat di pungkiri ternyata bahwakenyataannya banyak karyawan yang memiliki motivasi rendah dan mengalami penurunan kinerja (Saputri & Andayani, 2018). Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya motivasi kerja di Perusahaan PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang antara lain:

1. Tidak puas dengan penghasilan yang di dapat

Walau bukan tujuan utama, uang seringkali dijadikan sebagai pertimbangan untuk mengukur tinggi rendahnya motivasi kerja. Semakin tinggi penghasilan karyawan, maka semakin tinggi pula motivasi kerja karyawan tersebut. Sebaliknya, jika penghasilan karyawan kecil atau di bawah standar UMR, bisa dipastikan motivasi kerja karyawan juga akan rendah. Karena tidak dapat dipungkiri para karyawan bisa bekerja giat dan penuh semangat, jika hasil kerjanya dihargai dengan penghasilan yang sesuai

2. Rutinitas

Pekerjaan yang karyawan hadapi dari waktu ke waktu, jam ke jam, menit ke menit dan relatif membosankan tidak urung membuat motivasi kerja karyawan anjlok. Karena karyawan merasa bahwa apa yang dia kerjakan tidak mengandung sesuatu yang baru. kebanyakan karyawan seolah-olah sudah mempunyai rekaman terhadap apa saja yang harus dia kerjakan, dan fungsi karyawan tersebut lebih banyak seperti menjadi robot. Akibatnya, kondisi seperti itu lambat laun akan mendatangkan kebosanan pada karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

3. Kurang keterampilan

Biasanya karyawan akan memiliki semangat dan motivasi yang tinggi jika mereka yakin bahwa dirinya memiliki kemampuan dan potensi dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan oleh perusahaan. Potensi yang ada dalam diri karyawan membuat mereka percaya diri. Dan ini merupakan modal untuk menuju kesuksesan. Sebaliknya kurangnya keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan menyebabkan mereka minder, rendah diri, karena mereka tidak yakin akan bekerja secara maksimal. Akibatnya mereka tidak punya motivasi lagi untuk lebih berhasil. Akhirnya pekerjaan mereka tidak pernah mencapai hasil optimal.

4. Tidak punya tujuan ke depan

Motivasi yang tinggi biasanya dimiliki oleh orang-orang yang mempunyai tujuan yang jelas terhadap apa yang dilakukannya. Dengan tujuan yang jelas, setiap langkah dan pikiran karyawan akan mencapai tujuan yang lebih pasti. Tetapi tanpa tujuan yang jelas motivasi kerja karyawan akan berantakan. Sehingga mereka tidak akan pernah mencapai hasil kerja yang jelas. Kenapa? Karena motivasi akan berkembang dengan baik jika karyawan sudah mengetahui kemana tujuan mereka kedepannya.

Yang kedua yang menghambat kinerja dan juga eksistensi perusahaan PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang adalah lingkungan perusahaan yang tidak kondusif. Lingkungan kerja perusahaan juga mempunyai pengaruh langsung dengan kegiatan sehari-hari tenaga kerja, karena dari tempat inilah diharapkan dapat menunjang semangat kerja yang senantiasa di perlukan.

Yang terakhir yang menghambat kinerja dan juga eksistensi perusahaan PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang adalah penurunan Kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, seperti yang didefinisikan

oleh (Kreitner & Kinicki, 2007), bahwa kepuasan kerja sebagai efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau beberapa aspek lainnya. Dalam jurnal Chavid mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, karakteristik individual, serta hubungan kelompok di luar pekerjaan itu sendiri (Jaladri, 2016). Handoko) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya (Handoko, 2001). Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting untuk diselidiki karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan pegawai, perusahaan atau organisasi dan masyarakat.

Dari uraian di atas sudah dijelaskan bagaimana ketiga komponen yang terdiri dari motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dapat menghambat kinerja dan eksistensi dari perusahaan PT. Wiratanu Persada Taman Cabang Malang.

II. LITERATUR REVIEW

Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi itu sendiri berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi atau motivation mengacu pada dorongan baik dari dalam atau dari luar seseorang yang memunculkan antusiasme dan kegigihan untuk melakukan tindakan tertentu. Bernard Berelson dan Gary A. Steiner dalam (Machrony, 1854) mendefinisikan bahwa komponen dari motivasi merupakan ekspresi kejiwaan perilaku mental dari seorang manusia yang dituangkan dalam sebuah energi yang digunakan untuk mendorong kegiatan serta bertujuan untuk mengarah perilaku manusia kedalam capaian kebutuhan

dalam menciptakan kepuasan dan mengurangi ketidakseimbangan.

(Jones, 1995) berpendapat bahwa motivasi berhubungan erat dengan bagaimana perilaku itu dimulai, dikuatkan, disokong, diarahkan, dihentikan, dan reaksi subyektif macam apakah yang timbul dalam organisme ketika semua itu berlangsung. Sementara (D.Bindra, 1959) menyatakan bahwa konsep motivasi lebih ditekankan segi terarahnya kepada tujuan tertentu (*goal directedness of motivation*). Secara garis besar definisi motivasi menurut (Gibson, 1986) akan mengarah pada dua hal yaitu pertama, kebutuhan (*needs*) yang berhubungan dengan kekurangan yang dialami oleh seseorang pada waktu tertentu. Kekurangan dalam hal ini bisa bersifat fisiologis, psikologis maupun kebutuhan sosial yang berkaitan dengan kebutuhan untuk berinteraksi sosial. Dari sini kebutuhan kemudian dianggap sebagai pembangkit, penguat dan penggerak orang untuk berperilaku (Swastha & Handoko, 2000).

Kedua, pentingnya pembahasan tentang tujuan. Sebagaimana diinterpretasikan oleh berbagai ahli tadi bahwa proses motivasi sebenarnya diarahkan untuk mencapai tujuan. Faktor tujuan atau hasil yang dianggap oleh seseorang atau karyawan inilah yang dipandang sebagai kekuatan penarik. dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang memberi kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, dan bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan.

Salah satu aspek memanfaatkan pegawai adalah pemberian motivasi (daya perangsang) kepada pegawai, dengan istilah populer sekarang “pemberian kegairahan bekerja” kepada pegawai. Peran motivasi kerja di dalam menggerakkan fungsi manajemen sumber daya manusia adalah membuat manusia untuk bertindak atau berperilaku dalam cara-cara manajemen sumber daya manusia guna menggerakkan tenaga kerja

sampai pada tujuan yang telah ditentukan. Motivasi juga menyangkut soal perilaku manusia dan merupakan elemen vital di dalam manajemen. Dan motivasi juga dapat diartikan sebagai mengusahakan supaya seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat karena dia ingin melaksanakannya.

Diantara berbagai cara memotivasi bawahan tersebut diatas, yang lebih tepat digunakan adalah cara memberikan inspirasi yang merupakan pemberian pola kepemimpinan kharismatik. Disamping itu, pimpinan juga dapat memberikan dorongan kepada bawahan agar mereka semakin termotivasi dalam bekerja, sedangkan motivasi pegawai jenis paksaan sudah tidak sesuai lagi dengan tuntutan jaman dan bersifat negatif karena pegawai bekerja disebabkan adanya paksaan tanpa ada motif dari dirinya sendiri.

Tujuan Motivasi

Ada banyak tujuan dari pemberian motivasi, salah satunya adalah Menurut Malayu S.P. Hasibuan (Hasibuan, 2011) Tujuan motivasi adalah untuk:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Sepuluh butir tujuan yang ingin dicapai dalam rangka memotivasi pegawai ini sangat inheren dengan nilai-nilai good governance. Dengan demikian melalui pendekatan motivasi diharapkan dapat mempercepat terwujudnya kepemimpinan yang baik. Program

motivasi sebagai bagian dari MSDM merupakan langkah mendesak untuk direalisasikan dalam birokrasi Indonesia. Langkah ini akan mampu mengintegrasikan unsur kebutuhan dan insentif sebagai faktor internal dan eksternal dari pegawai.

Pengukuran Tingkat Motivasi

Dalam hal ini pengukuran dapat menggunakan indikator yang diajukan oleh Lee H. Mill (Sukarna, 2011) sebagai berikut:

- a. Kondisi kerja
Kondisi kerja yang baik dan menyenangkan akan dapat membangkitkan gairah kerja para pegawai. Oleh karena itu sangat perlu untuk diciptakan agar pelaksanaan tugas dapat berhasil dengan baik. Kondisi kerja menyangkut tidak hanya kondisi fisik, seperti tempat kerja yang memadai, bersih dan sehat tetapi juga menyangkut hubungan antara pegawai ditempat kerja tersebut.
- b. Gaji
Gaji merupakan pendapatan yang diterima oleh pegawai setiap bulannya. Besar kecilnya gaji yang diterima sangat berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai, karena dengan gaji yang diterima itulah mereka mencukupi kebutuhan yang diperlukan.
- c. Perencanaan Kerja
Rencana kerja yang dibuat harus dapat diketahui pegawai. Dengan demikian dapat dikembangkan sebuah mekanisme kerja yang mengacu pada rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Instruksi Kerja
Instruksi kerja merupakan petunjuk bagi pelaksanaan pekerjaan yang biasanya dijabarkan dalam uraian kerja.
- e. Pengawasan
Pengawasan yang dilakukan oleh atasan merupakan salah satu pendorong bagi pegawai untuk dapat melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- f. Ekspresi Sendiri
Ekspresi sendiri merupakan inisiatif dari para pegawai dalam melakukan pekerjaan. Ada atau tidak adanya kesempatan untuk mengembangkan inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan akan berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai itu sendiri.
- g. Metode Kerja yang efisien
Penerapan metode kerja yang efisien akan merangsang para pegawai untuk lebih giat bekerja, karena hal ini akan dapat menghemat tenaga, biaya, waktu, sehingga akan meringankan beban para pegawai di dalam melaksanakan tugas.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan sebuah kawasan atau tempat untuk bekerja. Adapun pengertian lingkungan kerja memiliki definisi yang dikemukakan oleh para pakar diantaranya (Sedarmayanti, 2004) yang berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah “keseluruhan alat peka dan bahan yang dihadapi di lingkungan sekitar dimana dia bekerja, metode kerjanya baik perorangan maupun kelompok”. Telah umum diakui oleh para pakar maupun oleh para praktisi manajemen bahwa kondisi fisik tempat bekerja yang menyenangkan diperlukan dan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan produktivitas kerja. Memang belum mencapai konsensus “universal” tentang korelasi antara kondisi fisik tempat bekerja dengan produktivitas dan hasil penelitian tentang korelasi tersebut belum menghasilkan persepsi yang sama diantara berbagai pihak yang berminat mendalami hal tersebut.

Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Elton Mayo, seorang psikolog dari Universitas Harvard dan rekan-rekannya di beberapa perusahaan pada akhir dekade dua puluhan dan permulaan dekade tiga puluhan, salah satu diantaranya terkenal dengan “Eksperimen Hawthorne” menunjukkan bahwa kesediaan para karyawan yang terpilih menjadi anggota kelompok eksperimen meningkatkan produktivitas kerjanya justru lebih dipengaruhi oleh

faktor perhatian khusus yang diberikan oleh manajemen kepada mereka ketimbang kondisi fisik tempat para karyawan tersebut bekerja (Mayo, 2004).

Sesungguhnya kepentingan perusahaan juga apabila manajemen mengambil langkah-langkah menjamin kesehatan dan keselamatan para karyawannya. Karena jika karyawan terkena penyakit atau mengalami kecelakaan ditempat pekerjaan, tingkat produktivitas kerja akan menurun, tingkat kemangkiran akan naik, keinginan pindah akan semakin besar, dan kepuasan kerja mereka akan semakin rendah. Walaupun teknologi-teknologi perkantoran dapat meningkatkan produktivitas. Teknologi tersebut juga dapat memiliki kelemahan yang berkaitan dengan tekanan. Selain berperan dalam penyebaran penyakit dan cedera, paparan terhadap bahan kimia, peralatan dan mesin-mesin berbahaya dapat menyebabkan pegawai merasa gelisah atau tertekan (Irawati et al., 2018).

Aspek-aspek lain dari lingkungan kerja fisik yang berhubungan dengan tekanan adalah keramaian, kebisingan, kurangnya privasi dan juga kurangnya kendali, contohnya dilarang memindahkan meja atau kursi, bahkan menempelkan gambar di sebuah area kerja sebagai cara untuk memperindahkannya. Kualitas udara buruk di dalam ruangan adalah aspek lain dari lingkungan kerja yang sering dianggap sebagai sumber tekanan. Sekitar 1 dari 3 manajer meyakini bahwa kualitas udara yang buruk adalah penyebab utama dari penyakit pegawai dan hilangnya produktivitas. UU No.1 tahun 1970 tentang keselamatan kerja pada dasarnya merupakan ketentuan pokok di bidang keselamatan dan kesehatan kerja.

Kepuasan Kerja

Sesuai dengan kodratnya, kebutuhan manusia sangat beraneka ragam, baik jenis maupun tingkatannya, bahkan manusia memiliki kebutuhan yang cenderung tak terbatas. Artinya, kebutuhan selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha

dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang ingin dimilikinya, dicapai dan dinikmati. Untuk itu manusia terdorong untuk melakukan aktivitas yang disebut dengan kerja. Walaupun tidak semua aktivitas dikatakan kerja (Aziz, 2016).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Waldi, 2019).

Dalam kehidupan setiap individu selalu mengadakan bermacam-macam aktivitas. Salah satu aktivitas itu diwujudkan dengan gerakan-gerakan yang dinamakan kerja. Sedangkan salah satu faktor pendorong yang menyebabkan manusia bekerja adalah karena memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi yang pemunculannya sangat tergantung dari kepentingan individu. Dalam dunia kerja kepuasan itu salah satunya bisa mengacu kepada kompensasi yang diberikan oleh pengusaha, termasuk gaji atau imbalan dan fasilitas kerja lainnya seperti rumah dinas dan kendaraan kerja (Kadarisman, 2011). Konteks "puas" dapat ditinjau dari 2 sisi, yaitu individu akan merasa puas apabila dia mengalami hal-hal:

1. Apabila hasil atau imbalan yang didapat atau diperoleh individu tersebut lebih dari yang diharapkan. Masing-masing individu memiliki target pribadi. Apabila mereka termotivasi untuk mendapatkan target tersebut, mereka akan bekerja keras. Pencapaian hasil dari kerja keras tersebut akan membuat individu merasa puas.

2. Apabila hasil yang dicapai lebih besar dari standar yang ditetapkan. Apabila individu memperoleh hasil yang lebih besar dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan, maka individu tersebut memiliki produktivitas yang tinggi dan layak mendapatkan penghargaan dari perusahaan.
3. Apabila yang didapat oleh karyawan sesuai dengan persyaratan yang diminta dan ditambah dengan ekstra yang menyenangkan dan konsisten untuk setiap saat serta dapat ditingkatkan setiap waktu.

Salah satu model teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu teori yang dikemukakan oleh Edward Lawry yang dikenal dengan *Equity Model Theory* atau disebut teori kesetaraan. Intinya teori ini menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan dengan pembayaran. Perbedaan antara jumlah yang diterima dengan jumlah yang dipersepsikan oleh karyawan lain merupakan penyebab utama terjadinya ketidakpuasan. Untuk itu pada dasarnya ada tiga tingkatan karyawan, yaitu (Ismoyo Andi, S.E. M.M. et al, 2009):

1. Memenuhi kebutuhan dasar karyawan
2. Memenuhi harapan karyawan sedemikian rupa, sehingga mereka tidak mau pindah kerja ke tempat lain
3. Memenuhi keinginan karyawan dengan mendapat lebih dari apa yang diharapkan

Apakah kepuasan kerja dapat ditingkatkan atau tidak tergantung dari apakah imbalah sesuai dengan ekspektasi kebutuhan dan keinginan karyawan. Jika kinerja yang lebih baik dapat meningkatkan imbalah bagi karyawan secara adil dan seimbang, maka kepuasan kerja akan meningkat. Dalam kasus lain, kepuasan karyawan merupakan umpan balik yang mempengaruhi self-image dan motivasi untuk meningkatkan kinerja.

Pengukuran Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Ada beberapa alasan mengapa

perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan (Mananeke et al., 2014), yaitu:

1. Pertama, manusia berhak diberlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga untuk memperhatikan indikator emosional atau kesehatan psikologis.
2. Kedua, perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Biasanya berakibat tingginya tingkat turnover, diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yang sama dikalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan. Selain itu, faktor-faktor berikut ini mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja

Kinerja

Kinerja adalah suatu konstruk multidimensional yang sangat kompleks, dengan banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi, dan aspek apa yang dievaluasi (Sturman, 2001). (Jones, 2004) menyatakan bahwa perusahaan harus senantiasa berubah untuk mengembangkan efektivitasnya (Ahmad, 2014). Perubahan tersebut ditunjukkan untuk menemukan atau mengembangkan cara menggunakan sumber daya yang ada dan kapabilitas untuk meningkatkan kemampuan menciptakan nilai dan meningkatkan kinerja. Kinerja yang dimaksud di sini bukanlah kinerja dalam arti sempit yang hanya terbatas pada keuntungan finansial semata, karena jika orientasi perusahaan hanya menekankan pada keuntungan semata, organisasi akan berperilaku *myopic* (rabun jauh) dan selalu mencoba memandang segala sesuatunya hanya dalam kalkulasi jangka pendek. Keuntungan tentu saja harus diburu, karena tanpa keuntungan perusahaan tidak akan dapat bertahan,

namun tujuan perusahaan lebih ditujukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan mampu bertahan lama. Pada awalnya memang kriteria finansial yang digunakan untuk menilai unggul tidaknya kinerja suatu perusahaan.

Menurut Kaplan dan Norton selama ini ukuran untuk menentukan sukses tidaknya perusahaan terlampau di dominasi ukuran-ukuran finansial. Penekanan berlebihan terhadap ukuran finansial dapat menjebak perusahaan untuk hanya dapat memikirkan kepentingan jangka pendek (*short-sighted*) (Kartika et al., 2013). Menyadari kelemahan perspektif tunggal financial ini, kemudian kriteria non-finansial juga dimasukkan, karena perusahaan yang secara finansial cukup sehat ternyata dalam waktu yang singkat bisa bergeser dalam persaingan pasar. Kaplan dan Norton mema- sukkan perspektif lain, yaitu perspektif pelanggan, perspektif operasional, dan perspektif pembelajaran. Dalam berbagai literatur, terdapat dua pendekatan untuk dapat mengukur keunggulan kinerja perusahaan (Supratikno, 2004). Pendekatan pertama menyatakan bahwa kinerja perusa- haan disebut unggul apabila memiliki kinerja yang di atas rata- rata atau (*above average performance*) yang dilihat dari berbagai dimensi, seperti: pangsa pasar, kinerja finansial, dsb.

Pendekatan kedua menilai keunggulan perusahaan tersirat dari usia perusahaan (*corporate longevity*). Perusahaan yang usianya panjang yang berarti dapat bertahan dalam waktu lama adalah perusahaan yang kinerjanya unggul. Perkembangan lebih lanjut menyatakan bahwa secara umum kinerja dapat diukur dengan lima indikator, yaitu dengan indikator finansial, indikator pertumbuhan, indikator arus kas, indikator penambahan nilai (*value enhancement*), dan indikator harga saham.

(Senge, 1997) yang terkenal sebagai tokoh organisasi pembelajar menyatakan bahwa organisasi yang akan memperoleh

keunggulan di masa depan adalah organisasi yang dapat menemu- kan bagaimana melahirkan sekaligus menuntut komitmen dari setiap orang dan menumbuhkan kapasitas belajar pada semua tingkat organisasi. Organisasi yang demikian akan melahirkan kinerja yang luar biasa. (Collins, 2005) dalam buku *Good to Great* yang sangat legendaris memaparkan dalam hasil risetnya tentang perusahaan-perusahaan baik (*good*) yang mampu mengubah diri menjadi perusahaan-perusahaan hebat. Dalam penelitiannya, Collins meng klasifikasikan perusahaan sebagai perusahaan hebat atas dasar kinerja mereka, dalam hal ini kinerja di pasar modal. Perusahaan yang hebat memiliki hasil saham kumulatif selama lima belas tahun sama atau di bawah pasar saham umum, diakhiri dengan titik transisi, kemudian hasil saham kumulatifnya paling sedikit tiga kali kinerja pasar selama lima belas tahun berikutnya. Collins memilih kurun waktu lima belas tahun karena periode itu akan melebihi periode keragu-raguan akan keberuntungan yang terjadi, mengingat seseorang tidak mungkin beruntung terus menerus selama lima belas tahun. Angka tiga kali dari kinerja pasar dipilih dikarenakan angka ini melebihi kinerja perusahaan yang secara luas diakui sebagai unggul. Untuk memberikan suatu gambaran, dana bersama yang ditanamkan pada suatu perusahaan-perusahaan "unggulan" berikut ini hanya bisa dapat mencapai 2,5 kali kinerja pasar dalam tahun 1985 sampai 2000: 3 M, Boeing, Coca-cola, GE, Hewlett-Packard, Johnson & Johnson, Merck, Motorola, Pepsi, Procter & Gamble, Walt Mart dan Walt Disney. Padahal perusahaan-perusahaan tersebut secara luas diakui hebat dan bukan merupakan kumpulan perusahaan yang mudah dikalahkan.

III. METHODS

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu riset dimana data adalah dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung/angka (Punch, 1998), seperti yang ditulis Punch, riset

kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik. Berdasarkan metode penyusunan yang digunakan serta pengertian variabel penelitian diatas, maka variabel yang akan digunakan adalah (Biggerstaff, 2012):

1. **Variabel Independent atau variabel Bebas (X)**

Yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel terakhir, Sugiono (2006), diantaranya:

- a. Motivasi Kerja (X1)
- b. Lingkungan Kerja (X2)
- c. Kepuasan Kerja (X3)

2. **Variabel Dependent atau variabel Terikat (Y)**

Yaitu merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dikarenakan adanya variabel bebas, Sugiono (2006), Yaitu: Peningkatan Kinerja Karyawan (Y) (Sugiono, 2014).

Subjek pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT.Wiratanu Persada Tama yang berjumlah 24 Karyawan, terdiri dari 23 karyawan laki-laki dan 1 karyawan perempuan. Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di PT. Wiratanu Persada Tama Cabang Malang yang berlokasi di JL. Simpang Barito 1 No.1 Malang, Jawa Timur. Adapun waktu penelitian ini secara keseluruhan dilaksanakan selama empat bulan, sejak bulan Juni 2017 sampai dengan bulan September 2017. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan komputer dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dikarenakan program ini memiliki kemampuan analisis statistik yang cukup tinggi dan juga mudah dipahami. Menurut Hatch dan Farhady (1981), variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.

Menurut (Umar, 2003) Variabel independen (bebas) adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain, sedangkan variabel

dependen (tergantung) adalah variabel yang dijelaskan atau yang dipengaruhi variabel independen. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel penyebab, variabel bebas atau *independent variabel* (X), sedangkan variabel akibat disebut variabel tidak bebas atau variabel tergantung, variabel terikat atau *dependent variabel* (Y). Variabel bebas penelitian ini adalah motivasi kerja (X1) lingkungan kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3), sedangkan variabel tak bebas atau variabel dependen pada penelitian ini adalah peningkatan kinerja karyawan atau (Y).

IV. RESULTS AND DISCUSSION

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang dilakukan oleh peneliti maka didapatkan bahwa nilai cronbach's alpha masing-masing variabel X1 (0.784), X2 (0.812), X3 (0.806), dan Y (0.831) lebih besar dari 0.6, dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan sudah reliabel. Dari kedua uji diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan sudah valid dan reliabel, jadi dapat digunakan oleh peneliti untuk penelitian sebenarnya. Analisis regresi digunakan untuk mendapatkan pengaruh variabel-variabel bebas (X1, X2, dan X3 terhadap Y).

Dalam pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari hubungan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$Y = 0.253 + 1.091X_1 + 0.072X_2 - 0.222X_3$$

Interpretasi model regresi tersebut adalah sebagai berikut :

1. $\beta_0 = 0.253$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel-variabel bebas (X1, X2, dan X3) terhadap Y, maka nilai Y berkisar sebesar 0.253.

2. $\beta_1 = 1.091$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kenaikan skala tanggapan responden sebanyak 1 kali pada X1 dan variabel yang lain

dianggap tetap atau tidak adanya suatu perubahan sama sekali, maka akan terjadi peningkatan pada variabel Y sebesar 1.091. Dan dapat dilihat bahwa koefisien yang diperoleh bernilai positif, jadi apabila terjadi peningkatan pada X1, maka Y akan meningkat dan sebaliknya apabila X1 menurun, maka akan terjadi penurunan pada Y.

3. $\beta_2 = 0.072$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kenaikan skala tanggapan responden sebanyak 1 kali pada X2 dan variabel yang lain dianggap tetap atau tidak ada perubahan sama sekali, maka akan terjadi sebuah peningkatan pada variabel Y sebesar 0.072. Dapat dilihat bahwa koefisien yang diperoleh bernilai positif, jadi apabila terjadi peningkatan pada X2, maka Y akan ikut meningkat dan sebaliknya apabila X2 menurun, maka akan terjadi penurunan pada Y.

4. $\beta_3 = -0.222$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kenaikan skala tanggapan responden sebanyak 1 kali pada X3 dan variabel yang lain dianggap tetap atau tidak ada perubahan sama sekali, maka akan terjadi sebuah penurunan pada variabel Y sebesar 0.222. Dapat dilihat bahwa koefisien yang diperoleh bernilai negatif.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan parameter berdasarkan contoh. Selain itu, R^2 juga dapat

digunakan untuk mengukur besar proporsi keragaman total di sekitar nilai tengah yang dapat dijelaskan oleh garis regresi.

Besarnya kontribusi dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, berdasarkan hasil dari perhitungan pada Tabel di atas dengan nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0.396. Hasil tersebut menjelaskan sumbangan atau kontribusi dari variabel-variabel bebas (X1, X2, dan X3) yang disertakan dalam persamaan regresi terhadap Y, adalah sebesar 39.6%, sedangkan 60.4% lainnya disumbangkan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan ini.

Pengujian secara simultan dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y. Semua variabel tersebut di uji secara serentak dengan menggunakan uji F. Hipotesis yang akan di gunakan dalam pengujian koefisien model regresi secara simultan adalah sebagai berikut :

$H_0: \beta_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y).

$H_1: \beta_i \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y).

Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{table}$

Tabel Uji F / Serentak

Hipotesis	Nilai	Keputusan
$H_0 : \beta_i = 0$ (variabel X1, X2 dan X3 tidak berpengaruh signifikan secara serentak terhadap Y) $H_1 : \beta_i \neq 0$ (variabel X1, X2 dan X3 berpengaruh signifikan secara serentak terhadap Y) $\alpha = 0.05$	$F = 6.026$ $sig = 0.004$ $F_{tabel} = 3.098$	Tolak H_0

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa diperoleh nilai F_{hitung}

sebesar 6.026 sedangkan F_{tabel} sebesar 3.098, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan memiliki

sig $F < 0.05$ yaitu sebesar 0.004, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa secara simultan atau serempak, variabel X1 (Motivasi Kerja), X2 (Lingkungan Kerja) dan X3 (Kepuasan Kerja) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan).

Uji t (Uji Parsial)

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing dari variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan uji t, yakni dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $signifikan < \alpha = 0.05$.

$H_0: \beta_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y).

$H_1: \beta_i \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y)

Pengambilan keputusan :

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, $t_{hitung} < -t_{tabel}$

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, $t_{hitung} > -t_{tabel}$

Pengujian model regresi secara parsial adalah sebagai berikut :

Uji Dominan

Untuk menentukan variabel independen yang paling sangat berpengaruh terhadap Y, dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (β) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Y adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar. Untuk membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen, di sajikan tabel peringkat sebagai berikut :

Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Peringkat t	Variabel	BETA	Pengaruh
1	X1 (Motivasi Kerja)	0.801	Signifikan
2	X3 (Kepuasan Kerja)	-0.223	Tidak Signifikan
3	X2 (Lingkungan Kerja)	0.077	Tidak Signifikan

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel X1 (Motivasi Kerja) saja yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Y (Kinerja Karyawan). Variabel X1 (Motivasi Kerja) merupakan variabel yang memiliki koefisien terstandarisasi Beta paling besar, yaitu sebesar 0.801. Hal ini menunjukkan bahwa Y (Kinerja Karyawan) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel X1 (Motivasi Kerja). Koefisien yang dimiliki oleh variabel X1 (Motivasi Kerja) bertanda positif yang berarti jika terjadi peningkatan pada X1 (Motivasi Kerja) maka akan terjadi peningkatan pada Y (Kinerja Karyawan) dan sebaliknya jika terjadi penurunan pada

X1 (Motivasi Kerja) maka terjadi penurunan pula pada Y (kinerja Karyawan).

V. CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, koefisien determinasi total menunjukkan nilai sebesar 39,6 persen. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa 39,6 persen perubahan dari variabel dependen yang dalam hal ini adalah kinerja dipengaruhi oleh model penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 60,4 persen disumbangkan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan ini.

Dan dari hasil analisis data yang telah diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Dalam hasil penelitian ini diperoleh bahwa variabel bebas yaitu motivasi kerja (X1), lingkungan kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan atau serempak terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Dalam hasil penelitian ini diperoleh bahwa variabel bebas yaitu motivasi kerja (X1) berpengaruh signifikan sedangkan untuk lingkungan kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan dan kepuasan kerja (X3) juga tidak berpengaruh signifikan secara parsial atau masing-masing terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Y adalah variabel motivasi kerja (X1). Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel yang paling dominan dalam penelitian ini yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja. Dukungan dari manajer sangat mempengaruhi motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan. Dukungan lebih yang diberikan oleh manajer dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan karyawan diberi tanggung jawab lebih sehingga karyawan dapat memaksimalkan kemampuannya untuk bekerja lebih baik. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan aspek-aspek yang dapat memberikan kinerja yang lebih baik terhadap produktivitas karyawan terutama tentang motivasi kerja, lingkungan kerja dan juga kepuasan kerja karyawan.

VI. REFERENCES

- Ahmad, F. (2014). Efektivitas Kerja Pegawai. *Universitas Hasanuddin*.
- Andrew Greasley. (2012). Enterprise Resource Planning (ERP). In *Operations Management*. <https://doi.org/10.4135/9781446213025.n16>
- Aziz, M. A. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada Pegawai Puskesmas Kecamatan Balapulang Kabupaten Tegal. *Multiplier*.
- Biggerstaff, D. (2012). Qualitative Research Methods in Psychology. In *Psychology - Selected Papers*. <https://doi.org/10.5772/38931>
- Collins, J. (2005). Good to Great and the Social Sectors: A Monograph to Accompany Good to Great. *Chronicle of Philanthropy*, 18(5).
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen personalia dan sumber daya manusia, edisi kedua. In *Yogyakarta: BPFE*.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hj. Rika Diana. (2016). SUMBER DAYA MANUSIA DAN PRODUKTIVITAS KERJA. *Istinbath*.
- Irawati, N., D.E Sinaga, H., & Siddik, M. (2018). PEMBELAJARAN TEKNOLOGI KOMPUTER BIDANG PERKANTORAN BAGI PERANGKAT DESA DI KECAMATAN BUNTU PANE. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 1(2). <https://doi.org/10.33330/jurdimas.v1i2.106>
- Ismoyo Andi. S.E. M.M. et al. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Jaladri, C. M. (2016). PERANAN DEFERENSIASI, IT-PERFORMANCE, BUDAYA ORGANISASI DAN INOVASI TERHADAP SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGE (SCA) Studi Empiris Perum Pegadaian Syari'ah se-Malang Raya. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.1-22>
- Kadarisman, M. (2011). Manajemen Kompensasi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Kartika, T., Ardianto, J., & Teknologi, I. (2013). Perancangan Metode Balanced Scorecard Pada PT Samchem Prasandha. *Sna*, 18(2).
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2007). Advantages and Disadvantages of Group-Aided Decision Making. In

- Organizational Behavior*.
Mananeke, L., Mandey, S., & Katiandagho, C. (2014). PENGARUH DISIPLIN KERJA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SULUTTENGGGO AREA MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
<https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5919>
- Mayo, E. (2004). The Human Problems of an Industrial Civilization. In *The Human Problems of an Industrial Civilization*.
<https://doi.org/10.4324/9780203487273>
- Saputri, R., & Andayani, N. R. (2018). PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DEPARTEMEN PRODUCTION DI PT CLADTEK BI-METAL MANUFACTURING BATAM. *JOURNAL OF APPLIED BUSINESS ADMINISTRATION*.
<https://doi.org/10.30871/jaba.v2i2.1109>
- Sedarmayanti. (2004). Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). In *Mandar Maju*.
- Senge, P. m. (1997). The fifth discipline. In *Measuring Business Excellence* (Vol. 1, Issue 3).
<https://doi.org/10.1108/eb025496>
- Soares, A. P. (2013). MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA (AKTOVITAS UTAMA DAN PENGEMBANGAN SDM). In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Sugiono, P. D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sukarna. (2011). Dasar-Dasar Manajemen. Bandung. In CV. *Mandar Maju*.
- Supratikno, H. (2004). The development of SME clusters in Indonesia. In *Entrepreneurship and SMEs in Southeast Asia's Economic Development*.
- Development*.
<https://doi.org/10.1355/9789812306197-012>
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2000). Manajemen pemasaran: Analisa perilaku konsumen. *BPFE, Yogyakarta*.
- Waldi, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Bpjs Di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari. *MIRACLE Journal of Public Health*, 2(1).