

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BEBAN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI RS HAJI JAKARTA

Hernawati Chotib, Susanti Widhiastuti

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta, Indonesia

Email: erna2863@yahoo.com, Santiwidhiastuti@gmail.com

Abstrak

Koperasi sebagai salah satu organisasi ekonomi dan sosial yang hidup di Indonesia berusaha meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat sekitarnya, serta memberikan sumbangan dasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi, oleh sebab itu koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang. Di era digital 4.0, untuk dapat maju dan terus berkembang, organisasi koperasi harus memperhatikan kepuasan anggota koperasi agar dapat aktif dan memilih koperasi sebagai salah satu lembaga ekonomi pilihannya. Kualitas Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi kerja merupakan faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi kepuasan anggota di Koperasi Rumah Sakit Haji Jakarta. Untuk membuktikan pengaruh tersebut maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota di Koperasi RS Haji Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Koperasi RS Haji Jakarta dengan jumlah sampel 76 responden menggunakan data primer yang berupa jawaban responden atas kuesioner, metode analisis deskriptif kuantitatif dengan hipotesis regresi linear berganda menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa : 1) Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di RS Haji Jakarta. 2) Beban Kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi RS Haji Jakarta. 3) Motivasi Kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi RS Haji Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Beban Kerja; Motivasi Kerja; Kepuasan Anggota; Koperasi

Abstract

Cooperatives as one of the economic and social organizations that live in Indonesia seek to improve the welfare of their members and the surrounding community, as well as provide a basic contribution to socio-economic development and growth, therefore cooperatives need to be fostered professionally both in the organizational field as well as in the mental and business fields. To progress and develop in the digital era 4.0, cooperative organizations must pay attention to the satisfaction of cooperative members so that they can be active and choose

How to cite:	Hernawati Chotib, Susanti Widhiastuti (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi RS Haji Jakarta. <i>Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia</i> . 7 (8).
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

cooperatives as one of their chosen economic institutions. Service quality, workload, and work motivation are factors that are thought to be relatively large in influencing member satisfaction at the Hajj Hospital Jakarta Cooperative. To prove this effect, a study was conducted to analyze the effect of service quality, workload, and work motivation on member satisfaction at the Hajj Hospital Jakarta Cooperative. This research was conducted at the Hajj Hospital Jakarta Cooperative with a sample of 76 respondents using primary data in the form of respondents' answers to the questionnaire, quantitative descriptive analysis method with multiple linear regression hypothesis using SPSS 20. The results of this study indicate that: 1) Service quality has a positive and significant effect on member satisfaction at the Jakarta Hajj Hospital. 2) Workload has no significant effect on membersatisfaction at the Jakarta Hajj Hospital Cooperative. 3) Motivation has a positive and insignificant effect on member satisfaction in the Jakarta Haji Hospital Cooperative.

Keywords: *Service Quality; Workload; Work Motivation; Member Satisfaction; Cooperative*

Pendahuluan

Koperasi sebagai salah satu organisasi ekonomi dan sosial yang hidup di Indonesia berusaha meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat sekitarnya, serta memberikan sumbangan dasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi. Di era digital 4.0 saat ini, banyak sekali pilihan bagi masyarakat Indonesia untuk memutuskan apakah ingin bergabung di suatu lembaga ekonomi. Untuk dapat maju dan terus berkembang, organisasi koperasi harus memperhatikan kepuasan anggota koperasi agar dapat aktif dan memilih koperasi sebagai salah satu lembaga ekonomi pilihannya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Saladin D, 2003). Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu pelayanan, kualitas produk, harga, promosi dan strategi pemasaran yang tepat. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pemakai jasa pelayanan tersebut. Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Astianto et.al, 2014). Indikator beban kerja dalam penelitian ini akan diukur dengan indikator sebagai berikut yaitu faktor tuntutan tugas, usaha atau tenaga (*effort*), dan performansi (Astianto et. Al, 2014). Motivasi merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu (Winardi, 2002).

Koperasi Pegawai Rumah Sakit Haji Jakarta yang beranggotakan karyawan/ti di lingkungan RS Haji Jakarta, koperasi serba usaha yang dalam perkembangannya ditujukan untuk memelihara kepentingan dan memenuhi kebutuhan anggotanya. Dari hasil observasi awal pada koperasi Rumah Sakit Haji Jakarta, diketahui bahwa adanya

penurunan volume usaha, modal dan transaksi anggota hal ini menjadi masalah yang serius koperasi Rumah Sakit Haji Jakarta, yang dikhawatirkan dikarenakan kurangnya kepuasan yang diterima oleh para anggota, karena kurangnya kualitas pelayanan.

Pada penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota telah dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ikhsan A, (2018) di Koperasi Pegawai Universitas Mercu Buana Jakarta, didapatkan hasil tidak terdapatnya pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan UMB. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan AH (2019) terhadap 89 karyawan Kantor Pajak di Cileungsi, didapatkan hasil beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Inaray JC (2016), kepada pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Amanah Finance di Manado. Dari hasil didapatkan kepemimpinan dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Amanah Finance, Manado, namun motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan.

Terdapatnya beberapa perbedaan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya dan dilakukannya penelitian di unit koperasi di rumah sakit di Jakarta memberikan perbedaan yang bermakna. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota di koperasi Rumah Sakit Haji Jakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini diadakan di Koperasi Pegawai RS Haji Jakarta. Penelitian dilaksanakan selama 8 (delapan) bulan, mulai Januari – Agustus 2022. Penelitian ini dilakukan di Koperasi RS Haji Jakarta dengan jumlah sampel 76 responden menggunakan data primer yang berupa jawaban responden atas kuisioner, metode analisis deskriptif kuantitatif dengan hipotesis regresi liner berganda menggunakan SPSS 20. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal. Dalam penelitian ini mempunyai tiga variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Pelayanan pegawai koperasi sebagai variabel independen pertama (X1), Beban kerja sebagai variabel independen kedua (X2), Motivasi Kerja sebagai variabel independen ketiga (X3), dan Tingkat kepuasan anggota koperasi sebagai variabel dependen (Y). Operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator Pengukuran	Item
Kepuasan Anggota(Y) (Ikhsan, 2018)	Perilaku pelayanan pegawai adalah tindakan individu (pegawai) untuk	(Y.1) Kesesuaian harapan	1. Produk yang diperoleh Pelayanan fasilitas Penunjang

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi RS Haji Jakarta

	memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut.	(Y.2) Minat berkunjung kembali	1. berminat berkunjung kembali karena pelayanan 2. berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat produk 3. berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang
Kualitas Pelayanan (X1) (Ikhsan, 2018)	Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cara membandingkan persepsi antara pelayanan yang diterima konsumen dengan harapan yang diterima konsumen.	Kehandalan/ Reliability (X1.1)	Pelayanan tepat Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
		Daya Tanggap/ Responsibility (X1.2)	1. Cepat dalam menyelesaikan pelayanan 2. Memberikan bantuan yang diperlukan anggota 3. Bersedia menanggapi keluhan anggota
		Empati/Empathy (X1.4)	Berkomunikasi 2. Memahami kebutuhan anggota 3. Memberikan rasa aman kepada anggota
Beban kerja pegawai (X2) (Kurniawan, 2019)	Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Moekijat (2010: 28)	Tuntutan tugas (X2.1)	Kenyamanan bekerja Tuntutan pekerjaan Pembagian waktu kerja
		Usaha (X2.2)	Beban kerja harian
		Performa (X2.3)	Pembagian waktu kerja Pengawasan kerja
Motivasi kerja (X3) (Inaray, 2016)	Dorongan dari dalam diri individu berdasarkan mana dari berperilaku dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.	Stimulasi Eksternal (X3.1)	Penghargaan Promosi kerja Pengakuan lingkungan kerja Kualitas pekerjaan
		Stimulasi Internal (X3.2)	Panggilan diri Tanggung jawab dalam bekerja

Hasil Penelitian Dan Pembahasan Variabel Penelitian

Karakteristik Responden

Berdasarkan 76 kuesioner yang dapat dipilah, diperoleh informasi mengenai deskripsi responden dengan karakteristik responden usia, jenis kelamin, status kepegawaian, dan pendidikan, secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Distribusi Responden

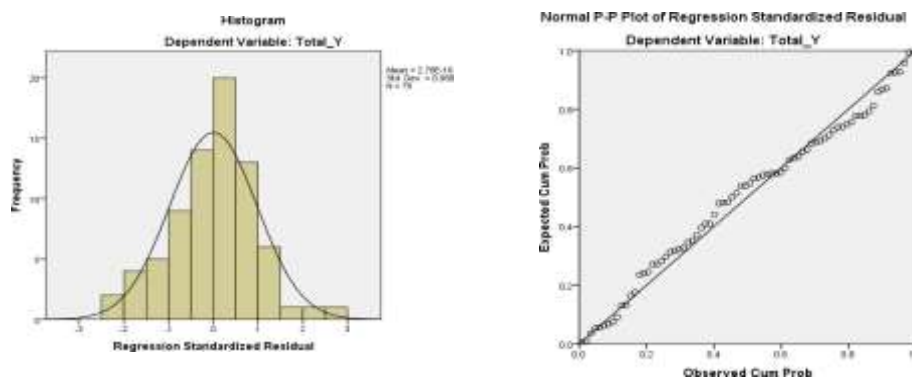
Variabel	n=76	%
Usia		
20-25 tahun	2	2,6
26-30 tahun	2	2,6
31-40 tahun	15	19,7
>40 tahun	57	75
Jenis Kelamin		
Perempuan	63	82,9%
Laki - laki	13	17,1%
Status kepegawaian		
Tetap	72	94,7%
Honorer	4	5,3%
Tingkat Pendidikan		
SMA	7	9,2
Diploma	30	39,5
S1	31	40,8
S2	8	10,5

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier artinya penaksiran tak bias, linier dan konsisten. Selain itu uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui pola dan varian suatu populasi (Sujrweni, 2014).

Uji Normalitas

Uji Normal P Plot didukung grafik Histogram terhadap model regresi menunjukkan kurva seimbang pada histogram dan titik-titik pada menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal grafik, hal ini berarti asumsi normalitas terpenuhi.



Gambar 1. Grafik Histogram dan Normal Probability Plot

Uji Multikolinearitas

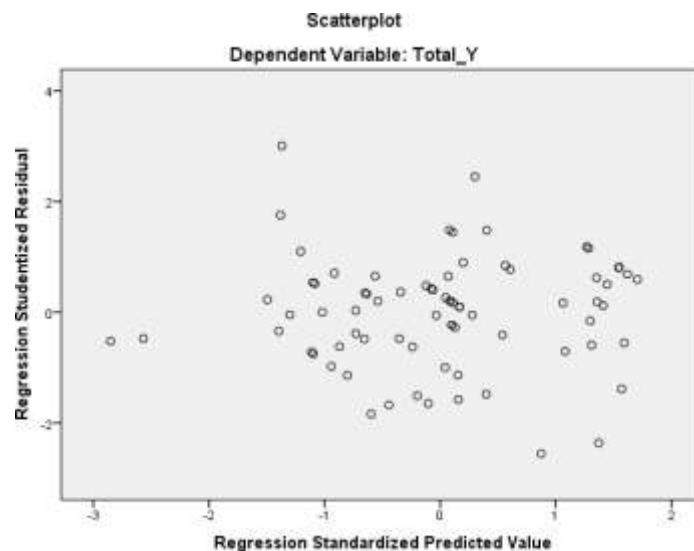
Tabel 3
Uji Multiokolinearitas

	Tolerance	Tolerance STANDAR	VIF	VIF STANDAR	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,504	>0,100	1,984	<10,00	TIDAK MULTIKOL
Beban Kerja (X2)	0,478	>0,100	2,091	<10,00	TIDAK MULTIKOL
Motivasi Kerja (X3)	0,433	>0,100	2,311	<10,00	TIDAK MULTIKOL

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel multikolinearitas, nilai tolerance sebesar 0,504, 0,478, dan 0,433 untuk masing masing variabel kualitas pelayanan, beban kerja dan motivasi kerja secara berurutan dan Nilai VIF variabel independen masing – masing sebesar 1,984 untuk variabel Kualitas Pelayanan, 2,091 untuk variabel beban kerja, 2,311 untuk variabel motivasi kerja, dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai 10 sehingga dapat disimpulkan tidak ada masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *scatterplot*, dapat dilihat bahwa titik-titik sebagian besar berada di rentang -2 sd 2 dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Sehingga dengan demikian tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan kata lain data memiliki varian yang homogen. Seluruh uji asumsi klasik sudah terpenuhi sehingga analisis regresi berganda dapat dilanjutkan karena sudah didapat bahwa tidak terdapat pelanggaran asumsi klasik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4
Hasil Uji Linier Berganda

Model	nstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.238	2.126		1.993	.050		
Kualitas Pelayanan (X1)	.492	.070	.696	7.016	.000	.504	1.984
Beban Kerja (X2)	-.045	.117	-.039	-.386	.700	.478	2.091
Motivasi Kerja (X3)	.129	.076	.181	1.693	.095	.433	2.311

Berdasarkan hasil output SPSS 20 pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,492 artinya bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan lebih baik maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,492 berpengaruh positif signifikan. Nilai koefisien regresi beban kerja (X2) sebesar -0,45 artinya bahwa semakin tinggi beban kerja maka kepuasan anggota akan menurun sebesar -0,45 berpengaruh negatif tidak signifikan. Nilai koefisien regresi motivasi kerja (X3) sebesar 0,129 artinya bahwa motivasi kerja yang baik, maka kepuasan anggota meningkat sebesar 0,129 berpengaruh positif signifikan

Uji t (parsial)

Dari hasil table uji statistik t didapat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Anggota (Y) dalam tabel terdapat nilai sig 0,000. Sig sebesar 0,000 < 0,05 (Ghozali, 2011). Kualitas Pelayanan mempunyai t hitung = 7,016 dengan t tabel = 1,996. Jadi t hitung > t tabel maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Variabel Beban Kerja (X2) terhadap Kepuasan Anggota (Y) dalam tabel terdapat nilai sig 0,700 Nilai Sig sebesar 0,700 > 0,05. Beban kerja mempunyai t hitung = -0,386 dengan t tabel = 1,996. Jadi t hitung < t tabel dapat disimpulkan bahwa Variabel X2 tidak memiliki kontribusi terhadap Variabel Y. Maka dapat disimpulkan Beban Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Variabel Motivasi Kerja (X3) terhadap Kepuasan Anggota (Y) dalam tabel terdapat nilai sig 1,693. Nilai Sig sebesar 1,693 > 0,05. Motivasi Kerja mempunyai t hitung = 1,693 dengan t tabel = 1,996. Jadi t hitung < t tabel, dapat disimpulkan bahwa Variabel X3 tidak memiliki kontribusi terhadap Variabel Y. Maka dapat disimpulkan Motivasi Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

Uji F (Simultan)

Tabel 5
Uji F Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	757.353	3	252.451	43.238	.000 ^b
1 Residual	420.384	72	5.839		
Total	1177.737	75			

- a. Dependen Variabel: Kepuasan Anggota (Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1), Beban Kerja (X2), Motivasi Kerja (X3)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai Fhitung sebesar (43,238) dengan nilai F tabel adalah (2,76) sehingga F hitung > Ftabel adalah 43,238 > 2,76 dan nilai Sig 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Beban Kerja (X2) dan Motivasi Kerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan dalammemerankan variasi variabel Kepuasan Anggota.

Tabel 6
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R . Error of the Square Estimate	Durbin-Watson
1	.802 ^a	.643	.628	2.416

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi disimpulkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Beban Kerja (X2) dan Motivasi Kerja (X3) terhadap Kepuasan Anggota (Y) secara simultan adalah 62,8% selebihnya 37,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar Kualitas Pelayanan Beban Kerja dan Motivasi Kerja yang tidak diteliti.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Ikhsan (2018) yang menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota. Kepuasan anggota perlu ditingkatkan dengan memperhatikan indicator kualitas pelayanan yaitu Kehandalan, Daya tanggap dan Jaminan.

2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa beban kerja tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan anggota. Dapat disimpulkan bahwa beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi RS Haji Jakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Kurniawan (2019) dan Edith Gally (2020) hasil menunjukkan bahwa beban kerja erat diamati hanya ketika operator memiliki sumber daya yang tersedia cukup dan ketika tugas untuk dilakukan adalah kompleks dan konteks membatasi pelaksanaan tugas, kepuasan kerja tampaknya ditentukan oleh beban berat yang dimediasi oleh kinerja yang dilaporkan sendiri dan organisasi dan sosial di kerja.

3. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi RS Haji Jakarta. Hasil penelitian sebelumnya (Inaray,2016) kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Ali, BJ, Anwar, G (2021) bahwa kompensasi sebagai motivasi berpengaruh positif signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada taraf 5%.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Beban Kerja, Dan Motivasi TerhadapKepuasan Anggota

Didapatkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi secara simultan berpengaruh pada kepuasan anggota di Koperasi RS Haji Jakarta, pada dasarnya kepuasan anggota tidak terlepas dari berbagai aspek yang mempengaruhi, demikian juga dengan kualitas pelayanan, beban kerja dan motivasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Beban kerja dan Motivasi Kerja terhadap kepuasan anggota di Koperasi RS Haji Jakarta dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di RS Haji Jakarta, beban kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi RS Haji Jakarta. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi RS Haji Jakarta.

BIBLIOGRAFI

- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *Ali, BJ, & Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. International Journal of Engineering, Business and Management, 5(2), 21-30.*
- Astianto, A., & Suprihadi, H. (2014). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, 3(7), 1-17.*
- Galy, E. (2020). A multidimensional scale of mental workload evaluation based on individual– Workload–Activity (IWA) model: validation and relationships with job satisfaction. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology, 16, 240-252.*
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM dan SPSS. Semarang: BPUniversitas Diponegoro.
- Ikhsan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Volume 4, No. 1, Maret 2018: 62-85*
- Inaray, J. C. (2016). Pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Amanah Finance di Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 16(2).*
- Kurniawan, A. H., Prasilowati, S. L., & Suyanto, S. (2019). Determinan Kinerja Pegawai: Peran Beban Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(2), 287-294.*
- Saladin, D. (2003). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian.* Bandung: Linda Karya.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami.
- Winardi, J. (2002). Motivasi dan Pemasaran dalam manajemen. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 50.

Copyright holder:

Hernawati Chotib, Susanti Widhiastuti (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

