

Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Di CV 77 Kepindo Sejahtera

Gusdeni¹, Rinto Alexandro², Sundari³, Hendrowanto Nibel⁴

^{1,2,3,4} FKIP, Universitas Palangka Raya
e-mail: gusdenisetiawangusdeni@gmail.com; Tel: +6282350393359

Abstract

This study aims to determine how the influence of work motivation and work environment that affects employee satisfaction at CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA, either partially or simultaneously. The method of this research is to use a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression. From the results of the study stated that: (1) Work motivation and work environment simultaneously affect employee satisfaction. (2) Partially, work motivation and work environment affect employee satisfaction significantly. This research approach is a quantitative research with interview data collection techniques, questionnaires, documentation, and observation. Data analysis used multiple linear regression, F statistic test (simultaneous), individual parameter significant test (T test), and R2 determination coefficient test using SPSS 16.0 application. Based on the results of the study using hypothesis testing. In hypothesis testing, SPSS output results with T test results and F test results. The T test output results state that the two variables (X1 and X2) have a significant influence on the variable (Y). The following are the results of X1 against Y getting a significant value of $0.040 < 0.05$ with the result of T count $2.156 > 2.05183$ T table. The results of the X2 T test against Y got a significant value of $0.000 < 0.05$ with a T count result of $4.877 > 2.05183$. Meanwhile, for the SPSS output for testing the F test hypothesis, the significance result is $0.000 < 0.05$ with an F count of $72.477 > 3.34$. So it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is an influence between Work Motivation (X1) and Work Environment (X2) variables on Job Satisfaction (Y)

Keywords: Work Motivation, Work Environment, and Employee Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja yang mempengaruhi kepuasan karyawan di CV."77" KEPINDO SEJAHTERA, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian ini adalah menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa: (1) Motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan mempengaruhi kepuasan karyawan. (2) Secara parsial motivasi kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan karyawan secara signifikan. Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, kuisioner, dokumentasi, dan observasi. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji statistic F (simultan), uji signifikan parameter individual (uji T), dan uji koefisien determinasi R2 menggunakan aplikasi SPSS 16.0. Berdasarkan hasil dari penelitian menggunakan pengujian hipotesis. Dalam Pengujian hipotesis mendapatkan hasil output SPSS dengan hasil uji T dan hasil uji F. Hasil output uji T menyatakan bahwa kedua variabel (X1 dan X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y). Berikut ini adalah hasil dari X1 terhadap Y mendapatkan nilai signifikan $0,040 < 0,05$ dengan hasil T hitung $2.156 > 2,05183$ T tabel. Hasil uji T X2 terhadap Y mendapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan hasil T hitung $4.877 > 2,05183$. Sedangkan untuk hasil output SPSS untuk pengujian hipotesis uji F mendapatkan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan F hitung sebesar $72.477 > 3,34$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh antara variabel Motivasi Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2) terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y).

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Karyawan.

PENDAHULUAN

Perkembangan di dalam dunia bisnis semakin ketat, di tandai dengan persaingan produk dan disertai dengan target-target yang begitu tinggi kepada karyawan di dalam sebuah perusahaan. Setiap perusahaan tentunya selalu berupaya untuk meningkatkan produktifitas tenaga kerjanya. Perusahaan selalu berusaha mencari strategi yang cepat dan tepat dalam meningkatkan kinerjanya terutama di CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA ini.

Karyawan sangat membutuhkan motivasi untuk memulai dan melakukan suatu pekerjaan agar menimbulkan semangat dan kegairahan dalam bekerja. Setiap karyawan pastinya memiliki perbedaan motivasi kerja pada dirinya dalam bekerja. Karyawan juga yang menginginkan suatu penghargaan yang di berikan oleh suatu perusahaan di mana dia bekerja dan merasa puas dalam mengerjakan pekerjaannya yang hanya di rasakan oleh dirinya sendiri. Faktor motivasi kerja juga tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Hasibuan dalam (Sutrisno, 2017) “Mengemukakan bahwa motivasi adalah perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin di capai”. CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA harus memperbaiki kinerja dari karyawan dan karyawan harus sesuai dengan pekerjaannya disertai dengan kondisi lingkungan yang memungkinkan mereka untuk menampilkan produktivitas kerja yang tinggi. Menurut Danang (2015, p.38) “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan”. Dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan karyawan sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta memperhatikan lingkungan kerja karyawan guna memenuhi kepuasan kerja karyawan. Semangat tidaknya karyawan dalam bekerja bisa juga disebabkan oleh motivasi kerja serta lingkungan kerja dari karyawan. Apabila kurangnya motivasi dan kepuasan karyawan maka dapat berpengaruh terhadap kinerja dan hasil kerja karyawan didalam perusahaan. Menurut Hasibuan (2010),”Kepuasan adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”. Fenomena yang terjadi pada objek penelitian, berdasarkan pengamatan sementara yang telah dilakukan peneliti di CV. “77” KEPINDO SEJAHTERA. yaitu dengan melakukan survei secara langsung menggunakan teknik wawancara dengan admin perusahaan dan beberapa karyawan perusahaan sebagai sumber informasi yaitu adanya identifikasi dari berbagai indikator-indikator permasalahan yang diperoleh dari wawancara. Karyawan yang merasa puas saat bekerja di dalam suatu perusahaan maka akan termotivasi meningkatkan kinerjanya dan akan berdampak pada tingkat keberhasilan CV. “77” KEPINDO SEJAHTERA. Mengenai kaitannya dengan motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan karyawan bisa dilihat dari berbagai kejadian dimana ada sebagian karyawan mengeluh dengan gaji yang diberikan perusahaan dan meminta untuk menaikkan gaji, meminta status karyawan lainnya, meminta fasilitas-fasilitas yang belum disediakan, mengeluh dengan pekerjaan. Seiring dengan permasalahan serta berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA.

METODE

Desain penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dan membatasi permasalahan yang ada di rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Dinyatakan oleh sugiyono (2013:23), “Desain penelitian harus spesifik, jelas, dan rinci, ditentukan secara mantap sejak awal, menjadi pegangan langkah demi langkah”. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu variabel bebas (X1) Yaitu motivasi kerja, (X2) yaitu lingkungan kerja, dan (Y) yaitu kepuasan karyawan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian dan populasi yang ada di CV.”77” KEPINDO SEJAHTERA berjumlah 30 orang. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah karyawan yang bekerja di CV. "77" Kepindo Sejahtera.

Menurut Arikunto (2009:109), "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang di teliti". Sampel dari penelitian ini adalah karyawan CV. "77" Kepindo Sejahtera. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel sebesar 30 responden karena mengingat populasi yang ada di CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA berjumlah 30 orang. Menurut Roscoe dalam buku sugiyono (2011:90) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Menurut Sugiyono (2008:329), "dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang".

Menurut Sugiyono (2017:203), "mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden".

Wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan data dari pengamatan langsung ke lapangan dengan mengadakan tanya jawab kepada objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah karyawan CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA adalah perusahaan milik pribadi yang didirikan kan oleh dua orang yaitu Ibu Yulianae dan Bapak Kristison Zakaria. Yang seluruh atau sebagian besar modalnya secara langsung dari kekayaan/modal milik pribadi dari pendiri perusahaan tersebut. Di dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan dua (2) variabel bebas yang di duga berpengaruh dengan variabel terikat yakni kepuasan karyawan pada CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA. variabel bebas yang pertama adalah motivasi kerja dan yang kedua adalah lingkungan kerja. Motivasi kerja merupakan penunjang tercapainya kepuasan karyawan yang optimal, dengan adanya karyawan yang termotivasi maka akan berdampak ke kinerja yang dihasilkan yang kemudian meningkatkan kepuasan karyawan dan karyawan merasakan bahwa ada terciptanya lingkungan kerja yang baik di perusahaan maka akan berdampak baik juga terhadap kepuasan karyawan. Hal ini juga berdampak ke output perusahaan yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik secara simultan maupun secara parsial antara motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan. Berikut jawaban atas penjelasan hipotesis penelitian.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa karyawan yang memiliki motivasi kerja terhadap perusahaan akan menghasilkan kinerja yang maksimal dan terciptanya kepuasan kerja yang maksimal pula. karyawan akan bekerja dengan lebih bersemangat dan menghasilkan output yang tinggi untuk perusahaan. Tingginya motivasi kerja dari hasil analisis akan berdampak pada kepuasan karyawan, pernyataan tersebut di dukung oleh hasil regresi yang menunjukkan adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan. Hasil uji regresi secara parsial menunjukkan hasil yang signifikan pada variabel motivasi kerja sebesar 0,040 lebih kecil dari konstanta (α) = 0,05. Hasil uji parsial (uji t) di ketahui bahwa nilai thitung = 2.156 > ttabel = 2,05183. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan karyawan di CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian karyawan mengalami permasalahan dilingkungan kerjanya. Keterkaitan antara lingkungan kerja dengan kepuasan karyawan juga diperkuat dari hasil analisis regresi. Dari hasil analisis regresi diketahui adanya pengaruh

antara lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan pada CV. “77” KEPINDO SEJAHTERA. Hasil uji t hitung $4.877 > t_{tabel} = 2,05183$, dan variabel lingkungan kerja dengan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ maka H_0 di tolak. Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan karyawan.

Pengaruh Secara Simultan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan mampu mempengaruhi kepuasan karyawan. Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan sebesar $72,477$. Dari hasil penelitian juga diketahui nilai koefisien determinasi R^2 sebesar $0,843$ yang berarti motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki kontribusi mempengaruhi kepuasan karyawan sebesar $84,3\%$, dan sisanya $15,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini. Dari hasil penelitian tersebut maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 16,053 + 0,504 X_1 + 0,596 X_2 + e$$

Kesimpulan dari hasil penelitian tersebut peneliti menemukan bahwa pemberian motivasi kerja dan lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan karyawan. Rasa nyaman karyawan untuk bekerja di perusahaan dan dukungan dari pimpinan dapat memunculkan bentuk motivasi kerja dan lingkungan kerja karyawan sehingga kinerja dan rasa puas dari karyawan di CV. “77” KEPINDO SEJAHTERA semakin bagus dan kepuasan karyawan tercapai.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini, menurut peneliti yang telah berupaya mendapatkan hasil penelitian yang maksimal dalam observasi, dokumentasi maupun menyebarkan angket/kusioner, menuangkan hasil penelitian ini, peneliti masih mendapatkan banyak kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian ini di CV. “77” KEPINDO SEJAHTERA. Keterbatasan tersebut adalah :Dalam melakukan pembagian angket/kusioner sangat terbatas karena sebagian karyawan tidak memiliki HP android, sehingga untuk pengisian angket karyawan harus bergantian mengisi angket/kusioner dengan HP android karyawan yang lainnya. Peneliti harus sabar menunggu dan menghubungi admin perusahaan untuk menyebarkan angket di grup Whatshap karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah di bahas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap variabel kepuasan karyawan (Y). Dapat dilihat dari hasil regresi linier berganda pada koefisien regresi variabel $X_1 = 0,504$ dan $X_2 = 0.596$.

Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan di CV. “77” KEPINDO SEJAHTERA, secara simultan (uji F) kedua variabel X_1 dan X_2 sama-sama saling mempengaruhi variabel Y bisa dilihat dari nilai F hitung $> F_{tabel}$ atau $72.477 > 3,34$, dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Sedangkan dalam pengujian data secara parsial (uji t) kedua variabel X_1 dan X_2 juga secara signifikan mempengaruhi variabel Y . Variabel motivasi kerja (X_1) menunjukkan hasil uji regresi secara parsial menunjukkan hasil yang signifikan pada variabel motivasi kerja sebesar $0,040$ lebih kecil dari konstanta (α) = $0,05$ maka H_a diterima dan H_0 di tolak. Hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa nilai t hitung = $2.156 > t_{tabel} = 2,05183$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan karyawan di CV. “77” KEPINDO SEJAHTERA. Variabel lingkungan kerja (X_2) dengan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ maka H_0 di tolak.

Implikasi

Adapun implikasi pemanfaatan penelitian ini, yaitu : agar perusahaan selalu memperhatikan karyawan dan memberikan motivasi dan lingkungan kerja yang baik. Dengan adanya motivasi dan lingkungan kerja yang baik maka karyawan akan merasa aman dalam bekerja dan menikmati pekerjaannya.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: 1) Bagi pemimpin CV. "77" KEPINDO SEJAHTERA agar terus memperhatikan dan meningkatkan pemberian motivasi dan lingkungan kerja yang baik. Di mana dari hasil penelitian ini dapat dilihat semakin baik motivasi kerja dan lingkungan kerja yang diberikan maka akan berpengaruh positif bagi kepuasan karyawan. 2) Penelitian ini hanya mengukur pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan. Untuk penelitian selanjutnya menjadi baha referensi atau acuan dalam melakukan penelitian yang sejenis, dan juga memasukkan variabel yang lainnya dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aflan Dino, Vallent. (2019). "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. Jasa Raharja Cabang Jambi. Skripsi. Jambi. UIN Sulthan Thaha Saifuddin.
- Afandi, P., (2018). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA; Teori, Konsep dan Indikator, edisi 1. ed. Zanafa, Pekanbaru.
- Apriana, Desti. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap keputusan Pembelian Konsumen Megamart di Desa Kujan Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau. Skripsi. Palangka Raya. UPR.
- Abidin, Zaenal, Agus Ramadani, dan Untung Waluyo. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan SMK Negeri di Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*. 2(1), 31-44.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Alexandro, Rinto, Tonich Uda, Fendy Hariatama, Uci Lestari. (2021). *The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya*. *International Journal of Social Science and Business*. Vol 5 No 3, hal 399-409.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo, Pengantar Bisnis Modern, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty, 2002.
- Diah Indriani Suwondo dan Eddy Madiono Sutanto. (2015), "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.17, No. 2, hal. 142.
- Danang Sunyoto. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Dosen pendidikan. (2021). pengertian perusahaan menurut para ahli. di unduh pada tanggal 03 oktober 2021, <https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-perusahaan-menurut-para-ahli/>
- Edy Sutrisno. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana
- Engko, Cecilia., (2006), Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy sebagai variabel intervening. Simposium Nasional Akuntansi 9, Padang. 23-26 Agustus 2006.

- Fakhtan, A. H. (2017). Pengertian rancangan Penelitian dan Penelitian Kuantitatif. Diunduh pada tanggal 02 oktober 2021, <https://fatkhan.web.id/pengertian-rancangan-penelitian-dan-penelitian-kuantitatif/>.
- Ferdinand, Augusty. (2014). Metode Penelitian Manajemen. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Lumentut, D.S, Mauritz, Lucky O.H Datulong. (2015). Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang AIRMADIDI. EMBA, 3(1), 74-85.
- Murni, Wahid. (2017). "Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif". Malang.UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Primandaru, Leksi, Dinariska, Diana Sulianti K. Tobing, dan Dewi Prihatini. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP IX Jember. Bisnis dan Manajemen, 12(2), 204-211.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. (2012). Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta
- Siregar. (2020). Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. 186.
- Sukmadi, (2010). Pengantar Ekonomi Bisnis. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Sugiyono. (2013). Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia(Cetakan ke tujuh). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana, Jakarta.
- Tunjungsari, P. (2011). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Universitas Komputer
- Usman, (2013), Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta: Bumi Aksara.
- Veithzal Rivai, (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek, Rajagrafindo persada, Bandung.
- Wursanto, I., (2009). Dasar-Dasar Ilmu Organisasi, edisi dua. Yogyakarta: Andi.
- Yunisa Sartika, Tonich Uda, Rinto Alexandro. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya Di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Vol 11 No 2, hal 296-301. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS/article/view/514>.