

Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan 9 Koperasi Di Muara Teweh

Suparman¹, Dwi Wahyu A.², M. Hasanur Arifin²

1. Mahasiswa Megister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin

2. Dosen Megister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123

Telp/Fax (0511) 3304595, 3304968

ABSTRACT

This study aims to (1) examine the effect of partially Motivation (X1) the Employee performance, (2) to test the effect of partially Job Satisfaction (X2) the Employee performance (Y), and (3) test the effect of simultaneous motivation (X1) and Job Satisfaction (X 2) the Employee performance (Y) at 9 cooperatives in Muara Teweh

Samples taken as many as 51 employees were selected with sampling jenuh technique. Data collection using questionnaire while data analysis using SPSS version 23.00.

The test results showed (1) Motivation significant effect on employee performance partially to great effect 53.4%, (2) job satisfaction significantly influence employee performance partially to great effect 22.4%, and (3) Motivation and Job Satisfaction Simultaneously significant effect on Employee Performance with a big influence of 38.3% while the rest of 61.7% in influenced by other variables

Keywords: Motivation, Job Satisfaction, Employee Performance

1. Latar Belakang

Koperasi merupakan salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi yang berbasis ekonomi kerakyatan. Koperasi merupakan badan usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan anggota. Koperasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi semua kalangan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Mengacu pada Surat Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No.20 / Per / M. KUKM / XI / 2013 menyatakan kesehatan koperasi adalah kondisi atau keadaan koperasi yang dinyatakan sehat, cukup sehat, kurang sehat, tidak sehat dan sangat tidak sehat.

Penilaian kesehatan koperasi antara lain aspek permodalan, kualitas aktiva produktif, manajemen, efisiensi, kemandirian dan pertumbuhan, likuiditas dan jati diri koperasi sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No.20 / Per / M. KUKM / XI / 2013 Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor : 06 / Per / M.KUKM / V / 2013 Tanggal : 1 Mei 2013 Tentang : Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi / Koperasi Award, didalam peraturan ini tercantum penilaian Realisasi Pendapatan.

Koperasi yang telah merealisasi atau mencapai pendapatan sama dengan atau lebih dari 100% modal koperasi yang ditentukan, maka koperasi tersebut akan mendapatkan nilai seratus atau dengan kata lain koperasi tersebut dinyatakan memiliki produktifitas yang sangat baik, dan apabila koperasi belum mencapai atau kurang dari empat puluh persen (40%) kebawah dari modal koperasi maka koperasi dinyatakan memiliki produktifitas yang sangat tidak baik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 20 / Per / M.KUKM / XI / 2013 Tanggal: 1 Mei 2013 Tentang: Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi/Koperasi di Kabupaten Barito Utara tahun 2015 sebanyak 312 unit koperasi, yang dinilai 51 koperasi menunjukkan hasil yang dinyatakan sehat sebanyak 9 unit, cukup sehat 11 unit, kurang sehat 13 unit, tidak sehat 18 unit pada tahun 2015.

Perkembangan koperasi saat ini didukung oleh perkembangan usaha kecil dan menengah (UKM) yang semakin pesat. Seiring dengan meningkatnya perekonomian masyarakat di Barito Utara, koperasi diharapkan dapat menjadi lembaga penyedia dana untuk membiayai dan mengembangkan usaha baik pertanian, perdagangan, Industri, maupun sektor non keuangan lainnya. Untuk

mengelola koperasi tidak cukup hanya dengan dana yang besar, tetapi harus ditunjang dengan pola pembinaan yang intensif, terencana dan terukur bagi semua karyawan koperasi. Hal ini disebabkan adanya tantangan mengingat banyaknya masalah yang harus dihadapi oleh koperasi, seperti prinsip-prinsip koperasi yang hingga kini belum sepenuhnya dapat dilaksanakan terutama dalam upaya mensejahterakan anggotanya, kualitas sumber daya manusia yang harus terus ditingkatkan guna tercapainya koperasi yang sehat, kuat, maju, berkualitas dan mandiri serta memiliki daya saing agar mampu bersaing di era global.

Motivasi kerja karyawan merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah lembaga, artinya motivasi harus dimiliki setiap pegawai. Pegawai dengan motivasi kerja yang baik akan melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan dengan sebaik-baiknya dan mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, seperti yang dikemukakan oleh Robins (1996: 198) bahwa “Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual”. Motivasi kerja yang rendah atau kurang baik akan merugikan lembaga, karena dengan motivasi kerja yang rendah pencapaian tujuan lembaga akan tertunda. Oleh karena itu motivasi kerja merupakan sesuatu yang penting yang harus dimiliki oleh pegawai.

Motivasi kerja pegawai tidak selamanya berada dalam kondisi baik, oleh karena itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan motivasi kerja di kala motivasi kerja pegawai menurun. Meningkatkan motivasi kerja pegawai bisa dilakukan dengan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pegawai serta menghargai hasil dari pekerjaan mereka. Menurut Hasibuan (2007:149) ada dua macam metode untuk meningkatkan motivasi pegawai, yaitu motivasi langsung dengan memenuhi kebutuhan pegawai secara materiil dan non materiil serta motivasi tidak langsung dengan memberikan fasilitas-fasilitas untuk menunjang pekerjaan. Sedangkan Gomes (2003:171) mendefinisikan motivasi sebagai perilaku yang ditujukan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan dan berkaitan erat dengan kepuasan kerja dan performansi pekerjaan. Adapun penilaian motivasi kerja yang terjadi pada 9 koperasi.

Tabel 1.1 Penilaian Motivasi kerja pada karyawan Koperasi

| Interval Kehadiran/Th | F | % | Keterangan |
|-----------------------|---|------|-------------------|
| 240 – 288 | 2 | 22,3 | Sangat Baik |
| 180 – 228 | 4 | 44,4 | Baik |
| 120 – 168 | 3 | 33,3 | Cukup Baik |
| 60 – 108 | 0 | 0 | Tidak Baik |
| 12 - 48 | 0 | 0 | Sangat Tidak Baik |

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Barito Utara

Berdasarkan table 1.1 tentang penilaian motivasi kerja pada koperasi ternyata dari presentasi bahwa 44,4% baik, 33,2% cukup baik, 22,3% sangat baik dan tidak baik atau sangat tidak baik tidak ada. Hal ini merupakan bahwa motivasi perlu ditingkatkan kembali agar karyawan pada koperasi dapat lebih percaya diri dalam bekerja, selain itu motivasi juga mempengaruhi bagaimana tingkat kepuasan dan hasil dari bekerja.

Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai menurut Herzberg dalam teori dua faktornya terdiri dari dua macam faktor. Faktor pertama adalah motivation factor atau daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing pegawai, faktor kedua adalah hygiene factor berupa daya dorong yang datang dari luar diri pegawai, terutama dari organisasi/lembaga tempatnya bekerja. Daya dorong dari luar diri pegawai bentuknya bisa berupa kompensasi yang diterima dan lingkungan kerja sebagai penunjang saat bekerja.

Menurut Herzberg (1966) dalam Teck Hong dan Wahed (2011) ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya *factor hygiene* (faktor ekstrinsik) dan faktor *motivator* (faktor intrinsik). Faktor hygiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, Faktor eksternal tersebut termasuk gaji, keamanan kerja, kondisi kerja, pengawasan, hubungan interpersonal, kebijakan dan administrasi, faktor *motivator* memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan, yang termasuk didalamnya adalah pencapaian atau penyelesaian pada suatu pekerjaan, pengenalan untuk menyelesaikan pekerjaan, sifat pekerjaan dan tugas itu sendiri, kelanjutan dan pertumbuhan dalam kemampuan pekerjaan.

Motivasi merupakan suatu proses yang membangkitkan, mengarahkan dan menjaga atau memelihara perilaku manusia agar terarah

pada tujuan. Untuk lebih meningkatkan *performance* dan sikap positif, sebaiknya menggunakan dan berpusat pada faktor faktor *motivator*. Pekerjaan seharusnya dirancang sedemikian rupa sehingga menghasilkan derajat penghargaan yang tinggi oleh kedua faktor tersebut. Faktor *hygiene* untuk menghindari ketidakpuasan kerja karyawan dan *motivator* sebagai faktor yang memastikan kepuasan kerja karyawan (Yuwonodkk.,2005).

Selain motivasi kerja dimana kinerja karyawan ini juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan.

Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan outcomes seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja.

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan tersebut. Permasalahan hendaknya memberikan perhatian terhadap kepuasan kerja karyawannya karena bialamana karyawan puas terhadap pekerjaan dia akan lebih giat dalam melaksanakan tugasnya. Kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi kerja dinamis sehingga

mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja harus diperhatikan agar karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan baik. Perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan demi peningkatan kualitas layanan yang maksimal dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan.

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk di dalamnya adalah kepuasan kerja pegawainya. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif karyawan terhadap berbagai situasi di tempat kerjanya. Bagi organisasi, kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, factor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, karyawan, bahkan bagi masyarakat. Adapaun tabel Sarana dan situasi kerja pada Koperasi

Berdasarkan tabel 1.2 menyatakan bahwa sarana dan situasi kerja pada koperasi sangat lah baik dalam menunjang kerja, seperti halnya banyaknya terdapat berbagai macam sarana dan Situasi kerja, sedangkan yang kurang memadai hanya ada beberapa. Sehingga dalam hal ini kepuasan kerja yang dihasilkan nantinya sangatlah memuaskan karena di tundang sarana dan situasi kerja yang baik.

Table 1.2 Saranan dan situasi Kerja Koperasi

| Sarana Dan Situasi Kerja | Ada | Posisi Baik | Cukup | Kurang Memadai |
|--------------------------------------------|-----|-------------|-------|----------------|
| 1. Ruang Kerja (Ruang Kantor) | 9 | 5 | 2 | 2 |
| 2. Tempat Kerja (Posis Kantor) | 9 | 3 | 4 | 2 |
| 3. Sarana Kerja (Kompiuter, Buku-Buku Dll) | 7 | 5 | 2 | 0 |
| 4. Prasarana Kerja (Pendukung Alat Kerja) | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 5. Hubungan Kerja Dengan Pengurus | 8 | 7 | 1 | 1 |
| 6. Hubungan Kerja Dengan Sesama Karyawan | 8 | 8 | 1 | 0 |

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Barito Utara

Berdasarkan predikat dan penilaian yang telah ditentukan dari Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Barito Utara Tahun 2015, serta hasil dari observasi yang dilakukan di 51 Koperasi hasilnya menunjukkan bahwa 9 koperasi dinyatakan sehat. Hal ini tidak terlepas dari anggaran pendapatan karyawan di tahun 2015. Ini menunjukkan bahwa produktivitas karyawan koperasi mempunyai peranan yang sangat penting di dalam meningkatkan kinerja koperasi. Anggaran koperasi untuk peningkatan pendapatan karyawan, rata-rata pencapaian sebesar 50% sampai 76% dari target yang ditentukan oleh Koperasi 20% dari hasil usaha koperasi sebelumnya. Sementara koperasi yang dinyatakan dengan predikat kurang sehat .

Realisasi anggaran untuk pendapatan produktifitas karyawan koperasi tidak berperan secara maksimal sehingga produktivitas kinerja koperasi menjadi menurun, itu terlihat dari rata-rata pendapatan yang dicapai oleh koperasi dibawah 20%.

Dilihat dari perbedaan antara realisasi anggaran untuk pendapatan yang diperoleh karyawan antara koperasi yang berpredikat sehat dengan karyawan koperasi yang berpredikat kurang sehat, rata-rata pendapatan yang diperoleh menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan, sehingga dalam hal ini koperasi masih dihadapkan pada permasalahan dibidang sumber daya manusia (SDM) di dalam pencapaian output kinerja. SDM adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang dan jasa, mengawasi mutu, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi untuk mencapai tujuan, Hardjanto (2010). Sementara dari hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan di 9 koperasi, menunjukan bahwa masih banyak masalah yang dihadapi koperasi di Barito Utara dalam mengembangkan organisasi dan usahanya selain masalah internal dan eksternal. Masalah internal menyangkut rendahnya kualitas SDM yang berdampak pada pengelolaan organisasi dan usaha koperasi. Sementara itu, masalah eksternal antara lain menyangkut faktor kebijakan pemerintah dalam bidang perekonomian, persepsi masyarakat terhadap koperasi, persaingan usaha dari badan usaha lain, teknologi, sosial, dan politik. internal koperasi. Dilihat dari permasalahan yang dihadapi koperasi di Muara Teweh, maka dalam penelitian ini masalah-masalah tersebut dibatasi pada permasalahan

SDM, khususnya masalah motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan koperasi. Pendayagunaan karyawan di koperasi perlu dikelola secara profesional agar terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kepentingan dan kemampuan koperasi.

Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama dalam pendayagunaan sumber daya karyawan untuk mencapai kinerja yang maksimal serta tetap bertahan dalam persaingan di era globalisasi. Dengan demikian semakin disadari bahwa dalam suatu koperasi, SDM merupakan unsur yang paling penting, seperti yang diungkapkan oleh Hardyansyah (2002) bahwa manusia sebagai tenaga kerja dalam organisasi mempunyai peranan yang penting dalam mencapai tujuan dan memberikan pelayanan yang baik bagi organisasi dan masyarakat. Karyawan (*accountofficer*) merupakan faktor produksi yang paling utama, karena itu harus mempunyai kemauan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan.

Kinerja karyawan adalah hal yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Malthis dan Jackson,2001). Menurut Dessler (2003:4) sumberdaya manusia yang handal mampu menolong organisasi menghadapi tantangan persaingan global. Karyawan adalah pelaksana utama setiap fungsi organisasi terhadap sarana, prasarana, dan infrastruktur yang ada. Karyawan merupakan salah satu faktor kunci organisasi yang harus diperhatikan karena selalu mengalami berbagai dinamika di dalam organisasi. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan untuk meningkatkan kinerja organisasi, terlebih dahulu memperbaiki motivasi, kepuasan kerja dan kinerja secara individu.

Namun banyak faktor yang menentukan kinerja selain faktor motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu, yaitu rekan kerja, kemampuan, pengawasan, peraturan perusahaan, motivasi dan pelatihan (Aamodt, 2010).

Faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah bagaimana cara pengurus memotivasi seorang karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya. Terciptanya koperasi yang sehat dapat dilakukan dengan cara

memotivasi seorang karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan koperasi. Motivasi kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi adalah proses yang dinamis dimana setiap orang dapat dimotivasi oleh hal-hal yang berbeda.

Disamping masalah motivasi kerja berkaitan dengan Kinerja karyawan adalah kepuasan kerja karyawan koperasi di Muara Teweh . Sehubungan dengan hal itu penulis tertarik untuk meneliti pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Muara Teweh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Muara Teweh.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara Simultan Motivasi dan Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Muara Teweh

3. Tinjauan Teori

Motivasi

Pada bagian ini disajikan teori motivasi dan kepuasan kerja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan koperasi. Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya berisikan langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan individual maupun tujuan organisasi.

Keberhasilan pengelolaan suatu koperasi sangat ditentukan oleh aktivitas kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia, dalam hal ini koperasi harus memiliki cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, antar lain dengan memotivasi karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan target yang ingin dicapai.

Motivasi adalah cara memuaskan dengan memenuhi kebutuhan seorang

karyawan, yang berarti bahwa ketika kebutuhan seseorang dipenuhi oleh faktor-faktor tertentu, orang tersebut akan mengerahkan upaya terbaik untuk mencapai tujuan organisasi Robbins (2001).

Dalam teori Herzberg (1966) motivasi dibagi menjadi dua faktor diantaranya motivator atau yang sering disebut dengan motivasi intrinsik dan faktor hygiene atau yang sering disebut dengan motivasi ekstrinsik yang dipisahkan menjadi dua dimensi, dimana masing-masing dimensi mempengaruhi satu aspek yang terpisah dari kepuasan kerja. *Hygiene factor* mencegah ketidakpuasan tetapi mereka tidak mengarah ke kepuasan.

Menurut Wibowo (2010: 378) Motivasi merupakan proses yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *gold directed behavior*. Manajer perlu memahami proses ini apabila mereka ingin berhasil membina pekerjaan menuju pada penyelesaian sasaran organisasi, variabel motivasi ini diukur menggunakan indikator :

1. Promosi
Memberikan promosi atau kesempatan dibidang kenaikan pangkat atau pendidikan.
2. Prestasi kerja
Pekerjaan selalu mencapai hasil melampaui batas dan mencapai peningkatan.
3. Pekerjaan itu sendiri
Memenuhi hasil pekerjaan secara tepat waktu dan sesuai dengan perencanaan.
4. Penghargaan
Penghargaan dalam bentuk pemberian barang dan bonus sebagai cara untuk meningkatkan motivasi karyawan.
5. Tanggung jawab
Bertanggungjawab atas pekerjaan dan hasil yang dikerjakan.
6. Pengakuan
Karyawan butuh pengakuan jika mereka penting dan dihargai sebagai bagian perusahaan.
7. Keberhasilan dalam bekerja
8. Pemimpin selalu mendukung atas keberhasilan kerja karyawan dan menuntut hasil yang baik

Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Robbins (2006:103) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan membutuhkan interaksi dengan rekan sekerja dan para atasan, mematuhi peraturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standard

kinerja, hidup dengan suasana kerja yang sering kali kurang dari ideal. Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya sehingga lebih mencerminkan sikap dari pada perilaku. Keyakinan bahwa karyawan yang puas lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas menjadi prinsip dasar bagi para manajer maupun pimpinan Robbins (2006). Para peneliti yang memiliki nilai humanis yang kuat berpendapat bahwa kepuasan adalah tujuan resmi organisasi.

Salah satu teori yang menjelaskan mengenai kepuasan kerja adalah teori *motivator hygiene* yang dikembangkan oleh Herzberg (1966). Teori *motivator hygiene* sebenarnya berujung pada kepuasan kerja. Untuk mendatangkan kepuasan kerja, dalam dunia kerja kepuasan itu salah satunya dapat mengacu kepada kompensasi yang diberikan oleh pengusaha, termasuk gaji atau imbalan dan fasilitas kerja lainnya.

Noe *et al.* (2011) mendefinisikan variabel ini sebagai perasaan senang sebagai akibat persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan terpenuhinya nilai-nilai kerja penting bagi orang itu. Definisi ini merefleksikan tiga aspek penting, yaitu :

1. Kepuasan kerja merupakan fungsi nilai yang didefinisikan sebagai apa yang ingin diperoleh seseorang baik sadar maupun tidak sadar.
2. Beragam karyawan memiliki pandangan yang juga berbeda-beda menyangkut nilai-nilai yang dirasa penting dan sangat berpengaruh terhadap penentuan sifat dan derajat kepuasan mereka.
3. Persepsi individu dapat saja bukan merupakan refleksi yang sepenuhnya akurat terhadap realitas, dan beragam orang dapat memandang situasi yang sama secara berbeda-beda

Menurut Wibowo (2010: 501) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang mereka diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, variabel kepuasan kerja ini diukur dengan menggunakan indikator:

a. Kedudukan

Kedudukan (posisi) umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada kedudukan pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari

pada karyawan yang bekerja pada kedudukan pekerjaan yang lebih rendah. Hal tersebut tidak selalu benar justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

b. Pangkat (golongan)

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.

c. Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur di antara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

d. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja (*sense of belonging*)

Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:14). Menurut Maharjan (2012), kinerja adalah suatu hasil yang dicapai karena termotivasi dengan pekerjaan dan puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Tiap individu cenderung akan dihadapkan pada hal-hal yang mungkin tidak diduga sebelumnya di dalam proses mencapai kebutuhan yang diinginkan sehingga melalui bekerja dan pertumbuhan pengalaman, seseorang akan memperoleh kemajuan dalam hidupnya.

Sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah yang merancang, menghasilkan dan meneruskan pelayanan-pelayanan. Karena salah satu sasaran dari

manajemen sumber daya manusia adalah menciptakan kegiatan-kegiatan yang merupakan kontribusi menuju *superior organization performance*. Yualina dan Suhana (2012) dalam Astuti dan Dharmadiaksa (2014) kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibandingkan dengan standar kerja atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya.

Viswesvaran & Ones (2000) dalam Jimoh (2008) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan tindakan, perilaku dan hasil yang dapat diukur di mana karyawan terikat atau yang dilakukan karyawan yang berhubungan dengan tujuan organisasi dan berkontribusi pada tujuan organisasi. Sementara Sultan (2012) menyatakan bahwa pelaksanaan orang-orang dalam organisasi atau perusahaan tergantung dari cara kerja. Jenis tugas atau posisi merupakan salah satu faktor eksternal yang kuat yang sangat mempengaruhi tindakan seseorang, motivasi kerja dan kepuasan. Setiap persyaratan seseorang atau antisipasi pada dasarnya membuat peningkatan hasil kepuasan subyektif atau tekanan, khawatir atau masalah biologis. Brown *et al.* (2010) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa orientasi tujuan kinerja menghindari kekhawatiran tentang tidak membuat kesalahan yang mengurangi kepuasan kerja potensial bahkan ketika orang tersebut memiliki motivasi intrinsik yang kuat

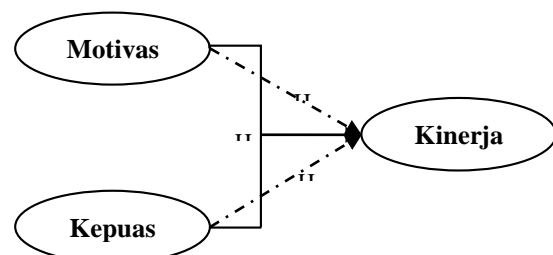
Wibowo (2007) Kinerja Karyawan adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Kinerja Karyawan memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Variabel kinerja karyawan ini diukur dengan menggunakan indikator :

1. Tujuan
Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh setiap individu atau organisasi untuk dicapai.
2. Standar
Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
3. Umpan Balik

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4. Alat atau Sarana
Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.
5. Kompetensi
Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.
6. Motif
Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menyediakan sumber daya yang mengakibatkan disintensif.
7. Peluang
Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat

4. Model Penelitian



Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diuji kebenarannya, berdasarkan model penelitian di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H.1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi di Muara Teweh
- H.2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi di Muara Teweh
- H.3. Terdapat pengaruh signifikan secara Simultan Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi di Muara Teweh

5. Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto 2006: 12) yang mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut untuk menguatkan angka, dimulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Penelitian ini termasuk tipe penelitian *Ekplanatory*, yang bersipat Kausalitas. Variabel-variabel yang digunakan adalah pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebagaimana diungkapkan dalam hipotesis, masing-masing akan diuraikan dalam indikator yang sesuai dan selanjutnya diturunkan menjadi item pertanyaan dalam instrumen pertanyaan. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, observasi dan penyebaran kuesioner yang dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 51 orang karyawan koperasi di Muara Teweh

6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Responden yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini adalah Karyawan Koperasi di Muara Teweh yang berjumlah 51 orang. Jadi jumlah kuesioner sebanyak 51 kuesioner yang kemudian diolah data secara valid dan reliabel.

Hasil item variabel Motivasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y) keseluruhan hasil seluruh item dari variabel memiliki nilai $r > 0,3$. Hal itu karena dilakukan pengujian Motivasi (X_1) sebanyak satu kali dan Kepuasan Kerja (X_2) serta Kinerja Karyawan (Y) masing-masing dilakukan tiga kali pengujian. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa item dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas dinyatakan bahwa instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Hal ini dikarenakan instrumen memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ yaitu karakteristik Motivasi (X_1) sebesar 0,818, karakteristik Kepuasan Kerja (X_2) sebesar 0,719, dan Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,854.

Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui variabel Motivasi (X_1), dan Kepuasan Kerja (X_2) mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Koperasi di Muara Teweh yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Jika t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan sebaliknya jika t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3 Hasil uji t hitung

Coefficientsa

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 33.439 | 9.952 | | 3.360 | .002 |
| | Motivasi | .756 | .164 | .534 | 4.602 | .000 |
| | Kepuasan Kerja | .459 | .237 | .224 | 1.934 | .039 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data, SPSS 21.00, 2017

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi t untuk variabel independen yaitu:

- a. Variabel Motivasi (X_1) nilai t hitung sebesar 4,602 sedangkan t tabel sebesar

1.67528 dengan signifikansi sebesar 0,000 Karena nilai t hitung $> t$ table (4,602 $>$ 1.67528) atau sig $t < 5\%$ (0,000 $<$ 0,05), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan

secara parsial variabel Motivasi (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Koperasi di Muara Teweh.

- b. Variabel Kepuasan Kerja (X_2) nilai t hitung sebesar 1,934 sedangkan t tabel sebesar 1.67528 dengan signifikansi sebesar 0,039. Karena nilai t hitung > t table (1,934>1.67528) atau sig t > 5 % (0,039 > 0,05), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial variabel Kepuasan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Koperasi di Muara Teweh.

Dari hasil pengujian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial variabel Motivasi (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dan Terdapat

pengaruh yang signifikan secara parsial variabel Kepuasan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Kantor Koperasi di Muara Teweh. Pengaruh dominan dan nilai koefisien regresi yang paling besar adalah variabel Kepuasan Kerja (X_1) yang dapat dilihat dari koefisien regresi sebesar 0,756 dan besar pengaruhnya 53,4%..

Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui semua variabel bebas Motivasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) pada Koperasi di Muara Teweh. Pengujian ini dilakukan dengan uji F, dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha=0,05$). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut.

Tabel 1.4 Hasil uji F hitung

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1222.470 | 2 | 611.235 | 14.907 | .000 ^b |
| | Residual | 1968.157 | 48 | 41.003 | | |
| | Total | 3190.627 | 50 | | | |

- a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
 b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi
 Sumber: Hasil pengolahan data, SPSS 21.00, 2017

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi F (0,000) < signifikansi α (0,05), yaitu (0,000 < 0,05) atau dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan nilai F tabel sebesar 48. Dimana dari hasil perhitungan diperoleh nilai F hitung > F tabel (14,907>3,19). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri Motivasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Dari hasil pengujian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Motivasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Koperasi di Muara Teweh.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2006:83). Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut.

Tabel 1.5 Nilai koefisien determinasi

| Model Summary ^b | | | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .619 ^a | .383 | .357 | 6.403 | .383 | 14.907 | 2 | 48 | .000 |

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi
 b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
 Sumber: Hasil pengolahan data, SPSS 21.00, 2017

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program SPSS 21.00 pada Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,383. Hal ini berarti 38,3% Kinerja Karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Motivasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2), sedangkan sisanya yaitu 61,7% Kinerja Karyawan (Y) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti Disiplin Kerja, Kompensasi, Gaya Kepemimpinan, Jenjang Karir, Lingkungan Kerja dan lain sebagainya, sebab hal ini merupakan faktor pendukung bahkan yang mampu mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Koperasi di Muara Teweh.

7. Keterbatasan Penelitian

Peneliti mengakui secara pribadi bahwa dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yang dialami oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya keterbatasan peneliti dalam menambah variabel penelitian selain variabel variabel Motivasi, Kepuasan Kerja dan variabel Kinerja Karyawan untuk diteliti pada Koperasi di Muara Teweh. Seperti loyalitas kerja, stress kerja, pengembangan organisasi, produktivitas organisasi, produktivitas karyawan, dan sebagainya untuk penelitian selanjutnya.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada Koperasi di Muara teweh yang hanya mempunyai sedikit karyawan, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan pada perusahaan lain

8. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Motivasi (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di 9 Koperasi di Muara Teweh. Secara teoritis pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan ialah searah. Hal ini memberi makna, jika persepsi motivasi terhadap kinerja karyawan diterapkan pada karyawan Koperasi di Muara Teweh. Semakin baik (positif), maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi motivasi terhadap kinerja karyawan diterapkan pada karyawan pada Koperasi di Muara Teweh. Kurang Baik (negatif) maka

kinerja karyawan semakin rendah. Adapun hasil penelitian kami besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada 9 koperasi di Muara Teweh 53,4%.

2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Kepuasan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di 9 Koperasi di Muara Teweh. Secara teoritis pengaruh kepuasan kerja ialah searah. Hal ini memberi makna, jika persepsi motivasi terhadap kinerja karyawan diterapkan pada karyawan Koperasi di Muara Teweh. Semakin baik (positif), maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi motivasi terhadap kinerja karyawan diterapkan pada karyawan pada Koperasi di Muara Teweh. Kurang Baik (negatif) maka kinerja karyawan semakin rendah. Adapun hasil penelitian kami besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada 9 koperasi di Muara Teweh 22,4%.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan Motivasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di 9 Koperasi di Muara Teweh. Secara teoritis pengaruh Motivasi dan kepuasan secara simultan terhadap kinerja karyawan ialah searah. Hal ini memberi makna, jika persepsi motivasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan diterapkan pada karyawan Koperasi di Muara Teweh. Motivasi dan kepuasan kerja Semakin baik (positif), maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diterapkan pada karyawan pada Koperasi di Muara Teweh. Kurang Baik (negatif) maka kinerja karyawan semakin rendah. Adapun hasil penelitian kami besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada 9 koperasi di Muara Teweh 38,3%.

Daftar Pustaka

- Ariyani, F. 2008. Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk (Studi Empiris Pada PT. Bank 497 Bukopin Tbk di Kota Semarang), Tesis, Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.

- Bedi, M. 2010. *An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a Comparison of Public and Private*, *Journal of Services Research*, 10(1), hal: 157-172.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Hendarto, Heri. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Ponsel Nokia di WTC Surabaya*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Jawa Timur.
- Hermansyah. 2009. *Revisi Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Kencana. Hidayat, Rachmat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), hal: 59-72. Jaman Adi Putra.
- I Wayan. 2009. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja kereliasan nasabah*, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No 2, hal: 151-160.
- Kasmir. 2002. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers. _____. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kumar, S. A., Mani, B. T., Mahalingam, S., dan Vanjikovan, M. (2010). *Influence of Service Quality on Attitudinal Loyalty in Private Retail Banking: an Empirical Study*, *IUP Journal of Management Research*, 9(4), hal: 21-38.
- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Palayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara Medan.
- Markoni. 2011. *Pengaruh Dimnsi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan*. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis, Edisi Ke-VI*, hal: 59-70.
- Naeem,. Hummayoun, Asma Akram dan M. Iqbal Saif. 2009. *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction: An Empirical Evidence From The Pakistan Banking Sector* *International Business & Economics Research Journal*, 8(12) , hal: 97-113.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. 1988. *SERQUAL: Multiple-item scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, hal: 12-40.
- Polyorat, Kawpong and Sophonsiri, Suvenus. 2010. *The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer loyalty in the Chain Restaurant Context: a Thai Case*. *Journal of Global Business and Technology*, 6(2), hal: 64-76.
- Pratiwi, Anita. 2010. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pemakaian Jilbab Paris Mahasiswa IPS UIN Malang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.
- Resihono, Legowo Dwi. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kusuma Kartika Sari*. *Jurnal Politeknosains*, 10(1), hal: 36-56.
- Rizan, Mohhammad dan Fajar Andika. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki Dealer Fatmawati Jakarta Selatan)*. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1): hal: 130-150.
- Saidani, Basrah Dan Arifin, Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1), hal: 1-22.
- Seguro, Waseso. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Penyedia Jasa Telepon Seluler Di Jawa)*. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 13(3), hal: 178-188.