

## **PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KAB. PUNCAK JAYA)**

1.

**Yeviana S. Tiranda**

*Program Studi Magister Manajemen, Direktorat Pascasarjana, Universitas PGRI Kanjuruhan  
Malang  
[yeviana@gmail.com](mailto:yeviana@gmail.com)*

**Andi Nu Graha**

**Rusno**

*Program Studi Magister Manajemen, Direktorat Pascasarjana, Universitas PGRI Kanjuruhan  
Malang  
[andinu@unikama.ac.id](mailto:andinu@unikama.ac.id)  
[rusno@unikama.ac.id](mailto:rusno@unikama.ac.id)*

### **Abstrak**

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan Teknik probability sampling yaitu sebanyak 108 pengguna Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi dan disiplin kerja mampu meningkatkan kepuasan pengguna, kompetensi mampu meningkatkan kepuasan pengguna, disiplin kerja mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Saran untuk meningkatkan kepuasan pengguna perlu diperhatikan tentang emosional dengan mengutamakan pelayanan dengan sopan, untuk meningkatkan kompetensi yang perlu diperhatikan tentang keterampilan dengan memiliki sikap yang profesional dan disiplin kerja yang perlu diperhatikan tentang kepatuhan terhadap peraturan kantor dengan menggunakan atribut sesuai dengan peraturan perusahaan.

**Kata kunci** – Kompetensi, Disiplin Kerja, Kepuasan Pengguna

### **Abstract**

Abstract This research aims to determine the effect of service quality and employee performance on user satisfaction. This research uses quantitative methods, using probability sampling techniques, namely 108 users of the Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya. The data analysis used is multiple linear regression. The research results show that competence and work discipline can increase user satisfaction, competence can increase user satisfaction, work discipline can increase user satisfaction. Suggestions to increase user satisfaction need to pay attention to emotions by prioritizing polite service, to increase competence you need to pay attention

*to skills by having a professional attitude and work discipline you need to pay attention to compliance with office regulations by using attributes in accordance with company regulations.*

**Keywords** – Competence, Work Discipline, User Satisfaction

## PENDAHULUAN

Tercapainya kepuasan pengunjung, maka diharapkan fungsi dan tujuan perpustakaan tersebut dapat tercapai dengan baik. Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai jasa perpustakaan dengan cara menyediakan berbagai informasi dan berusaha mempertemukan antara pengguna dengan informasi yang dibutuhkan. Untuk memenuhi itu semua maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima agar informasi yang dibutuhkan pengguna dapat ditemukan. Salah satunya adalah dengan kompetensi dan disiplin kerja dari pegawai agar mampu memberikan pelayanan prima kepada pengunjung perpustakaan.

Kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, ketrampilan, dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu (Busro, 2018). Penelitian yang membuktikan hubungan antara kompetensi terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan Maria dan Soleha (2022) menyatakan bahwa kompetensi dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Alya dan Latunreng (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. Hasil berbeda dilakukan oleh Badriyah dan Kuswanto (2023) menyatakan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di stasiun Malang Kota Baru.

Kedisiplinan selalu dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Kedisiplinan adalah fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya (Hasibuan, 2021). Penelitian yang membuktikan hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Saefullah (2022) menyatakan bahwa kepatuhan Disiplin Kinerja memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan warga Desa Kadugede. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alya dan Latunreng (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat.

Berdasarkan hasil observasi awal dapat ditemui hal-hal sebagai berikut, seperti dari aktifitas karyawan yang melakukan pekerjaan lain diluar tugasnya, sehingga kurangnya pelayanan yang profesional dan menyebabkan pelayanan lama. Kurangnya pengetahuan tentang informasi – informasi buku yang ada di perpustakaan. Jam operasional buka sering telat dari jadwal yang sudah ditentukan, sehingga pengunjung menunggu agak lama untuk persiapan operasional perpustakaan. Upaya dalam meningkatkan layanan prima kepada pengguna perpustakaan haruslah memiliki indikator yang jelas, sehingga pengukuran keberhasilan yang berkesinambungan tentang layanan yang telah diberikan dapat dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan

memunculkan kekecewaan pada pengguna perpustakaan. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin meneliti lebih jauh dengan judul kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pengguna (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan, pengguna tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pengguna akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pengguna akan sangat puas atau sangat senang. Indikatornya meliputi kualitas layanan, kualitas produk, emosional dan kemudahan.

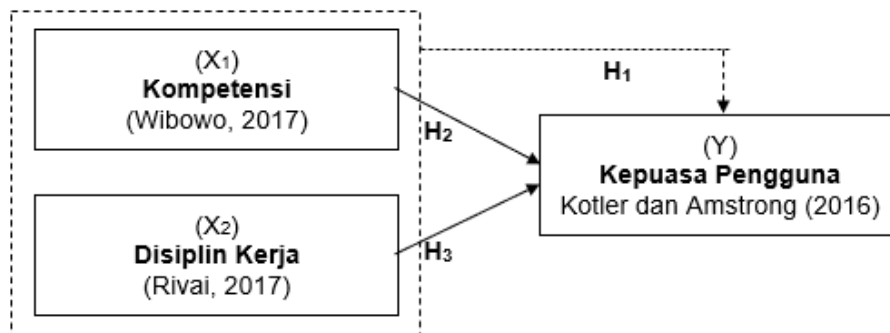
### Kompetensi (X1)

Menurut Wibowo (2017) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Indikatornya meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap.

### Disiplin Kerja (X2)

Menurut Rivai (2017) menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah alat yang digunakan oleh manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan untuk membuat mereka mengubah perilaku mereka, meningkatkan kesadaran dan kemauan untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Indikatornya meliputi ketepatan waktu, menggunakan fasilitas kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi dan melakukan pekerjaan yang memuaskan.

### Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

#### Keterangan :

Parsial : ———→

Simultan : - - - ->

### Hubungan Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pengguna

Kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relative berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relative mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, dengan

demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, menunjukkan karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Kepuasan pengguna didapat jika produk mampu melebihi ekspektasi pengguna yang mana hal ini akan berdampak terhadap pemilik usaha karena ada kemungkinan pengguna yang telah memiliki pengalaman yang baik akan melakukan pembelian kembali dimasa depan dan dilakukan secara berulang, dan ada kemungkinan pengguna tersebut akan membagikan pengalamannya dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Hubungan antara kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna telah dibuktikan dalam penelitian oleh Nugraha, *et al* (2022), Altonie, *et al* (2022), Maria dan Erin (2022), Saefullah (2022), Safari (2021), Andayani (2021), Alya dan Wahyuddin (2021), Lulu, *et al* (2020), Zakiyah dan Wahyono (2020), Rensi (2019), Ermayenti dan Heryanto (2019), Asniwati dan Syafruddin (2019), Dwi, *et al* (2018), Alhamdi (2018), Hermawati (2018) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **Hubungan Kompetensi terhadap Kepuasan Pengguna**

Kompetensi *knowledge, skill, dan attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relative berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relative mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia. kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu. Hubungan antara kompetensi terhadap kepuasan pengguna tersebut telah dilakukan penelitian oleh Nugraha, *et al* (2022), Altonie, *et al* (2022), Maria dan Erin (2022), Safari (2021), Alya dan Wahyuddin (2021), Rensi (2019), Ermayenti dan Heryanto (2019), Asniwati dan Syafruddin (2019), Dwi, *et al* (2018), Alhamdi (2018), oleh Hermawati (2018), bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan pengguna.

#### **Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pengguna**

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, menunjukkan karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Disiplin kerja adalah sikap konsisten karyawan terhadap peraturan dalam perusahaan yang terdapat konsekuensi disetiap peraturan dan bertujuan untuk merubah perilaku karyawan agar dapat menghormati, menghargai serta mematuhi tata tertib yang sudah ditetapkan Perusahaan. Hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna tersebut telah dilakukan penelitian oleh Saefullah (2022), Andayani (2021), Alya dan Wahyuddin (2021), Lulu, *et al* (2020), Zakiyah dan Wahyono (2020), Ermayenti dan Heryanto (2019), Dwi, *et al* (2018), oleh Hermawati (2018) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **HIPOTESIS**

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan yang akan diteliti, yang mana permasalahan telah disebutkan di dalam rumusan masalah. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap kepuasan pengguna

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna

## METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif, dengan menggunakan probability sampling yaitu sebanyak 108 pengguna Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Kepuasan pengguna di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Puncak Jaya dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kinerja pegawai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kompetensi (X<sub>1</sub>) dan disiplin kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan pengguna (Y), hasil analisis terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig
	B	Std. Error			
(Constanta)	0,755	0,393		1,922	0,057
Kompetensi (X <sub>1</sub> )	0,411	0,101	0,377	4,072	0,000
Disiplin Kerja (X <sub>2</sub> )	0,421	0,110	0,352	3,809	0,000
R Square (R <sup>2</sup> )	0,425	F = 38,879			
Adjusted R Square	0,415	Sig F = 0,000			

Sumber : data diolah, 2024

Dari tabel diatas maka persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,755 + 0,411X_1 + 0,421X_2 + 0,393$$

Dari persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa :

1. Nilai konstanta 0,755 memiliki arti jika variabel kompetensi (X<sub>1</sub>) dan disiplin kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan pengguna (Y) sama dengan 0 (nol), kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,755, apabila tidak ada kompetensi dan disiplin kerja maka kepuasan pengguna akan sangat rendah.
2. Variabel kompetensi (X<sub>1</sub>) memiliki nilai sebesar 0,411 hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel kompetensi memberikan kontribusi sebesar 0,411 terhadap kepuasan pengguna apabila variabel lainnya tetap. Data tersebut menunjukkan koefisien nilai kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya semakin kuat kompetensi akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna.
3. Variabel disiplin kerja (X<sub>2</sub>) memiliki nilai sebesar 0,421 hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel disiplin kerja memberikan kontribusi sebesar 0,421 terhadap kepuasan pengguna apabila variabel lainnya tetap. Data tersebut menunjukkan koefisien nilai disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya semakin efektif disiplin kerja akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna.

### Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pengguna

Kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena kepuasan pengguna yang dibentuk indikator kualitas layanan, kualitas produk, emosional dan kemudahan, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator kualitas layanan dengan pegawai mampu berkomunikasi. Artinya, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya mampu berkomunikasi dengan baik sehingga pengunjung merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

Variabel kompetensi mempengaruhi kepuasan pengguna, dibentuk oleh indikator pengetahuan, keterampilan dan sikap, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator pengetahuan dengan memahami pengetahuan tentang perpustakaan. Variabel disiplin kerja mempengaruhi kepuasan pengguna, dibentuk oleh ketepatan waktu, menggunakan fasilitas kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi, melakukan pekerjaan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan kantor, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator ketepatan waktu dengan tiba dikantor dengan tepat waktu.

Hubungan antara kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna telah dibuktikan dalam penelitian oleh Nugraha, *et al* (2022), Altonie, *et al* (2022), Maria dan Erin (2022), Saefullah (2022), Safari (2021), Andayani (2021), Alya dan Wahyuddin (2021), Lulu, *et al* (2020), Zakiyah dan Wahyono (2020), Rensi (2019), Ermayenti dan Heryanto (2019), Asniwati dan Syafruddin (2019), Dwi, *et al* (2018), Alhamdi (2018), oleh Hermawati (2018) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Pengguna**

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kompetensi yang dibentuk oleh indikator pengetahuan, keterampilan dan sikap, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator pengetahuan dengan memahami pengetahuan tentang perpustakaan. Artinya, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya menguasai tentang perpustakaan, sehingga akan lebih mudah membantu ketika pengunjung mengalami permasalahan. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu.

Untuk meningkatkan kualitas layanan maka perlu ditingkatkan dalam keterampilan dengan memiliki sikap yang profesional. Artinya, pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya masih memiliki kekurangan dalam memiliki sikap yang profesional. Hubungan antara kompetensi terhadap kepuasan pengguna telah dibuktikan dalam penelitian oleh Nugraha, *et al* (2022), Altonie, *et al* (2022), Maria dan Erin (2022), Safari (2021), Alya dan Wahyuddin (2021), Rensi (2019), Ermayenti dan Heryanto (2019), Asniwati dan Syafruddin (2019), Dwi, *et al* (2018), Alhamdi (2018), oleh Hermawati (2018) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pengguna**

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, disiplin kerja yang dibentuk oleh indikator ketepatan waktu, menggunakan fasilitas kantor dengan baik, tanggung



jawab yang tinggi, melakukan pekerjaan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan kantor, ternyata hasil yang dominan ada pada indikator ketepatan waktu dengan tiba dikantor dengan tepat waktu. Artinya, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya mampu disiplin yang ditunjukkan dengan tiba dikantor tepat waktu. Disiplin kerja adalah sikap konsisten karyawan terhadap peraturan dalam perusahaan yang terdapat konsekuensi disetiap peraturan dan bertujuan untuk merubah perilaku karyawan agar dapat menghormati, menghargai serta mematuhi tata tertib yang sudah ditetapkan perusahaan

Untuk meningkatkan disiplin kerja maka perlu ditingkatkan dalam hal kepatuhan terhadap peraturan kantor dengan menggunakan atribut sesuai dengan peraturan perusahaan. Artinya, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya masih memiliki kekurangan dalam menggunakan atribut sesuai dengan peraturan perusahaan. Hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna telah dibuktikan dalam penelitian oleh Saefullah (2022), Andayani (2021), Alya dan Wahyuddin (2021), Lulu, *et al* (2020), Zakiyah dan Wahyono (2020), Ermayenti dan Heryanto (2019), Dwi, *et al* (2018), oleh Hermawati (2018) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil peneitian yang telah dibahas maka dapat ditarik kesimpulan kompetensi dan disiplin kerja mampu meningkatkan kepuasan pengguna, kompetensi mampu meningkatkan kepuasan pengguna, disiplin kerja mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk pengembangan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Puncak Jaya sesuai dengan hasil analisis, disarankan untuk meningkatkan faktor kepuasan pengguna perlu diperhatikan tentang emosional dengan mengutamakan pelayanan dengan sopan, untuk meningkatkan kompetensi yang perlu diperhatikan tentang keterampilan dengan memiliki sikap yang profesional, untuk meningkatkan disiplin kerja yang perlu diperhatikan tentang kepatuhan terhadap peraturan kantor dengan menggunakan atribut sesuai dengan peraturan perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alhamdi, Rezki. 2018. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Di Patra Semarang Convention Hotel. *Jurnal Pariwisata Pesona*, Vol. 3, No. 1, Page 57-68.
- Altonie, Hygia, Lelo Sintani, Tonich Uda, Yunikewaty, Usup Rissy Christa dan Yohanes Joni Pambelum. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, Vol. 14, No. 2, Page 340-362.
- Alya, Noor dan Wahyuddin Latunreng. 2021. Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transportasi: Jurnal Ilmiah Ilmu administrasi*, Vol. 4, No. 1, Page 70-84.
- Andayani, Melia. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6, No. 1, Page 11-21.

- Asniwati dan Syafruddin Kitta. 2019. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal APLIKASI Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, Vol. 1, No. 2, Page 133-146.
- Badriyah, Nila dan Arif Kuswanto. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Akses, Harga, Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Studi Kasus Stasiun Malang Kota Baru). *MASTER: CAKRAWALA*, Vol. 6, No. 1, Page 420-443.
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori - Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Dwi, Sri Ratih Wijayanti, Lina Mahardiana dan Risnawati. 2018. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, Vol. 4, No. 2, Page 103-112.
- Ermayenti dan Heryanto. 2019. The Effect Of Competence And Discipline Of Work On Public Satisfaction In The Regional Office Of The Ministry Of Religion In West Sumatera Province With Quality Of Service As An Intervening Variable. *Archives of Business Research*, Vol. 7, No. 7, Page 69-87.
- Hasibuan. 2021. *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hermawati. 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, Vol. 3, No. 1, Page 85-100
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management (15th Global Ed)*. England: Pearson.
- Kurniawati Lulu, Endah Khariri dan Nanik Suryani. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *BAEJ: Business and Accounting Education Jurnal*, Vol. 1, No. 3, Page 258-264.
- Maria, Fiqih Rabiatul Hariroh dan Erin Soleha. 2022. Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa pada Pengaruh Kompetensi Dosen terhadap Hasil Belajar. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 2, Page 201-214.
- Nugraha, Evan, Rini Mulyani Sari, Sutarman, Arif Yunan dan Asep Kurniawan. 2020. The Effect of Information Technology, Competence, and Commitment to Service Quality and Implication on Customer Satisfaction. *International Journal of Technology*, Vol. 13, No. 4, Page 827-836.
- Rensi, Nika. 2019. Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, Vol. 2, No. 2, Page 141-152.
- Rivai, Veithzal Zanimal, Mansyur Ramly, Thoby Mutis dan Willy Arafah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Saefullah, Aep. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manahemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 2, Page 01-20.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada
- Zakiah, Nuratun dan Wahyono. 2020. Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *EEAJ: Economic Education Analysis Journal*, Vol. 9, No. 3, Page 690-703.



