

---

---

**Pengaruh Kualitas Internet dan Ketepatan Layanan  
Terhadap Kepuasan Karyawan  
(Studi Kasus Pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok)**

**Rakes Putra Genda<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*Program Studi Manajemen, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Indonesia*  
[rakesputragenda23@gmail.com](mailto:rakesputragenda23@gmail.com)

***Abstract***

*This study aims to see the Effect of Internet Quality and Service Accuracy on Employee Satisfaction at PT. CinoxMedia Network Indonesia City Solok. the type of research used is correlative descriptive research. Descriptive correlatives are a research method that aims to see the relationship between two or more variables. The influencing variable is an independent variable (X), while the variable affected by the independent variable is called the dependent variable (Y). Based on the results of the study obtained a multiple linear regression equation is  $Y = 36.571 + 0.008X_1 + 0.225X_2 + e$  The value of the constant is 36.571. The results of the study determined with  $R^2$  of 0.057 or 5.7%. H1 is received with a calculated value of  $0.053 < t_{table}$  of 2.026 and a signification value greater than  $\alpha$  0.05 ( $0.958 > 0.05$ ), H2 is received with a calculated value of  $1.485 < a$  table of 2.026 and a signification value greater than  $\alpha$  0.05 ( $0.146 > 0.05$ ). H3 did not have a significant and simultaneous influence together on employee satisfaction with a calculated  $F$  value of  $1.115 < F_{table}$  of 3.24 and a signification value of  $0.339 > 0.05$ .*

***Keywords:*** *Internet Quality, Service Accuracy And Employee Satisfaction*

**Pendahuluan**

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa atau bidang non jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan karyawannya dengan menciptakan kualitas jaringan internet dan ketepatan layanan karyawan, (Yandi et al., 2018). Kepuasan karyawan adalah Situasi dimana karyawan merasa senang / aman dimana kebutuhan mendasarnya sudah terpenuhi dengan bekerja pada perusahaan. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya ketika bekerja

dalam perusahaan tersebut. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka karyawan akan kecewa. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, karyawan akan sangat puas. Harapan karyawan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari teman kerjanya serta janji dan informasi dari perusahaan. Karyawan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap gaji dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Kepuasan karyawan dalam bekerja dapat dipengaruhi banyak faktor, diantaranya adalah kualitas internet dan ketepatan layanan karyawan yang di berikan oleh perusahaan penyedia layanan internet.

### **Landasan Teori**

#### **Kepuasan Karyawan**

Kepuasan karyawan merupakan Situasi dimana karyawan merasa senang / aman dimana kebutuhan mendasarnya sudah terpenuhi dengan bekerja pada perusahaan. Terpenuhinya keadilan yang diciptakan perusahaan ataupun instansi secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan atas pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan karyawan, tercermin pada sikap positif yang karyawan berikan terhadap pekerjaannya dengan melaksanakan tanggung jawab secara baik, (Widiastuti & Aisyah, 2016). Kepuasan dalam diri masing-masing karyawan dapat ditumbuhkan oleh perusahaan ataupun instansi dengan cara memberikan kualitas internet dan ketepatan layanan sebaik mungkin. Kepuasan karyawan merupakan kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas karyawan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

#### **Indikator Kepuasan Karyawan**

1. Loyalitas
2. Motivasi Kerja
3. Partisipasi

#### **Faktor-Faktor Kepuasan Karyawan**

1. Promosi
2. Pengawasan

### 3. Rekan kerja

#### **Kualitas**

Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas berupa keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan karyawan dengan memuaskan sesuai hasil kerja yang telah dikeluarkan. Berdasarkan uraian teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah ciri atau karakteristik suatu produk atau jasa yang memperlihatkan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk atau jasa yang dapat menentukan terpenuhinya kebutuhan karyawan dengan tercapainya kepuasan karyawan, (Anggraeini et al., 2017). Kualitas merupakan suatu usaha yang menyeluruh yang meliputi setiap usaha perbaikan dalam memuaskan karyawan. Kualitas harus dijelaskan dan dikomunikasikan berdasarkan hubungannya dengan masing-masing karyawan dan yang sesuai dengan harapan konsumen. Semua periklanan, promosi penjualan, atau layanan pelanggan tidak akan banyak membantu produk yang kurang baik.

#### **Indikator Kualitas**

1. Kinerja
2. Daya Tahan
3. Kesesuaian Dengan Spesifikasi

#### **Faktor-Faktor Kualitas**

1. Manusia
2. Manajemen
3. Uang
4. Bahan Baku
5. Mesin dan Peralatan

#### **Ketepatan Layanan**

Ketepatan layanan merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan layanan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan karyawan. Ketepatan layanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak perusahaan atau konsumen, melainkan berdasarkan persepsi karyawan penerima layanan.

karyawanlah yang mengkonsumsi dan merasakan layanan perusahaan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan ketepatan layanan dari perusahaan, (Adnan et al., 2022). Apabila ketepatan layanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka ketepatan layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika ketepatan layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka ketepatan layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika ketepatan layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan perusahaan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya ketepatan layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan (perusahaan) dalam memenuhi harapan karyawan (para penerima layanan) secara konsisten.

**Indikator Ketepatan Layanan**

1. Keandalan
2. Responsif
3. Jaminan
4. Perhatian

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Layanan**

1. Tingkat Kesulitan Pekerjaan
2. Suasana Kerja Di Perusahaan
3. Kemampuan Kerja Karyawan
4. Pengalaman Kerja Karyawan

**Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub>: Diduga adanya pengaruh kualitas internet terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok

- H<sub>1</sub>: Diduga adanya pengaruh ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok
- H<sub>1</sub>: Diduga adanya pengaruh kualitas internet dan ketepatan layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penelitian eksplanatori dalam bentuk *causal analysis* yang digunakan untuk menganalisis bagaimana satu variabel atau lebih berpengaruh terhadap variabel lain dan hubungan sebab akibat antara variabel dijelaskan dengan hipotesis. Variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas Internet Dan Ketepatan Layanan Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok. Objek penelitian ini adalah karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok, yang beralamat di Jl. Adityawarman No.366, Kp. Jawa, Kec. Tj. Harapan, Kota Solok, Sumatera Barat. Dengan populasi sebanyak 40 orang karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok dan sampel sebanyak 40 orang di dapat dengan Teknik Totaling Sampling.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Data dalam penelitian ini didasarkan pada hasil laporan olah data kuesioner yang telah didapatkan dari karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok. Pengolahan data menggunakan bantuan program spss versi 22 for windows.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

#### **Tabel 1**

**Uji Regresi Linear Berganda  
Coefficients(a)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.571	9.694		3.772	.001
	Kualitas Internet	.008	.147	.008	.053	.958
	Ketepatan Layanan	.225	.152	.238	1.485	.146

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel diatas didapatkan sistem persamaan linear dengan bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

$$Y = 36,571 + 0,008X_1 + 0,225X_2 + e$$

Keterangan :

$$Y = a - b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Karyawan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kualitas Internet

X<sub>2</sub> = Ketepatan Layanan

e = Standar error

Dari persamaan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 36,571 adalah positif, artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas internet dan ketepatan layanan. Jika kualitas internet dan Ketepatan Layanan berkala nol, maka kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok nilainya 36,571
2. Koefisien kualitas internet (X<sub>1</sub>) sebesar 0,008 adalah positif, artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas dengan kepuasan karyawan. Bila terjadi peningkatan 1% kualitas internet (X<sub>1</sub>) dan faktor-faktor lain konstan, maka akan dapat menurunkan kepuasan karyawan sebesar 0,008.

3. Koefisien ketepatan layanan (X2) sebesar 0,225 adalah positif, artinya terdapat hubungan yang positif antara ketepatan layanan dengan kepuasan karyawan. Bila terjadi peningkatan 1% ketepatan layanan (X2) dan faktor-faktor lain konstan, maka akan dapat meningkatkan kepuasan karyawan sebesar 0,225.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 2**  
**Uji Pengaruh Simultan**  
**Model Summary (b)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.238 <sup>a</sup>	.057	.006	2.278

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Layanan , Kualitas Internet

Berdasarkan hasil olahan dalam bentuk statistik yang didukung program SPSS versi 22, memberikan gambaran bahwa variabel bebas (independen) dalam penelitian ini memiliki kemampuan menjelaskan pengaruh sebesar 5,7% terhadap variabel terikat (dependen) sedangkan sisanya sebesar 94,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Kegiatan uji koefisien determinasi tersebut memberikan arti bahwa masih terdapat variabel bebas (independen) lain di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan karyawan seperti beban kerja, tanggung jawab kerja dan pengalaman kerja.

**Uji Hipotesis**

**Uji Parsial (uji t)**

**Tabel 3**

**Hasil Uji t  
Coefficients(a)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.571	9.694		3.772	.001
	Kualitas Internet	.008	.147	.008	.053	.958
	Ketepatan Layanan	.225	.152	.238	1.485	.146

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 di atas, maka dapat diketahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial dalam uraian sebagai berikut :

1. Uji t kualitas internet (X1) terhadap kepuasan karyawan (Y).

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau dengan  $sig < \alpha 0,05$ . Nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha 0,05$  adalah 2,026. Untuk variable kualitas internet (X1) nilai  $t_{hitung}$  adalah 0,053 dengan signifikansi sebesar 0,958. Karena nilai  $t_{hitung} 0,053 < 2,026$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,958 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak dan H0 diterima, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas internet (X1) terhadap kepuasan karyawan (Y). Hal ini memberikan gambaran atau bukti bahwa kualitas internet tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok.

2. Uji t ketepatan layanan (X2) terhadap kepuasan karyawan (Y).

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau dengan  $sig < \alpha 0,05$ . Nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha 0,05$  adalah 2,026. Untuk variable ketepatan layanan (X2) nilai  $t_{hitung}$  adalah 1,485 dengan signifikansi sebesar 0,146. Karena nilai  $t_{hitung} 1,485 < 2,026$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,146 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak dan H0 diterima,



yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan ketepatan layanan (X2) terhadap kepuasan karyawan (Y). Hal ini memberikan gambaran atau bukti bahwa ketepatan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok.

**Uji Simultan (Uji F)**

**Tabel 4**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA (b)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.574	2	5.787	1.115	.339 <sup>b</sup>
	Residual	192.026	37	5.190		
	Total	203.600	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

b. Predictors: (Constant), Ketepatan Layanan , Kualitas Internet

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama-sama. Hipotesis diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai  $sig < \alpha 0,05$ . Selanjutnya dari hasil tabel 4.15 diatas, maka dapat dilihat bahwa yaitu  $F_{hitung} 1,115 < F_{tabel} 3,24$  dengan nilai signifikansi yaitu  $0,339 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  ditolak. Penjelasan ini menunjukkan bahwa variabel bebas atau independen (kualitas internet dan ketepatan layanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dan simultan secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen (kepuasan karyawan).

**Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan diatas, maka secara keseluruhan hasil pembahasan dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

**1. Persamaan Regresi Linear Berganda**

- a. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah  $Y = 36,571 + 0,008X_1 + 0,225X_2 + e$  Nilai konstanta sebesar 36,571

adalah positif, artinya artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas internet dan ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan.

- b. Koefisien kualitas internet (X1) sebesar 0,008 adalah positif, artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas dengan kepuasan karyawan.
- c. Koefisien ketepatan layanan (X2) sebesar 0,225 adalah positif, artinya terdapat hubungan yang positif antara ketepatan layanan dengan kepuasan karyawan.

## **2. Nilai Determinasi R<sup>2</sup>**

Berdasarkan hasil penelitian nilai determinasi ditentukan dengan Rsquare sebesar adalah 0,057 atau sebesar 5,7%. Hal ini berarti tingginya persentase variabel independen yaitu kualitas internet dan pelayanan karyawan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan karyawan. Dan masih banyak faktor-faktor lain selain kualitas dan pelayanan karyawan yang mempengaruhi kepuasan karyawan seperti beban kerja, tanggung jawab kerja dan pengalaman kerja.

## **3. Pengaruh Kualitas Internet Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H1) terhadap 40 responden yang tercatat pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok, diketahui bahwa kualitas internet pada penelitian ini diukur dari tingkat pemahaman perusahaan terhadap kepuasan karyawan, tidak memberikan pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan karyawan dimana nilai  $t_{hitung} 0,053 < t_{tabel} 2,026$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha 0,05$  ( $0,958 > 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa H1 diterima artinya kualitas internet tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok.

## **2. Pengaruh Ketepatan Layanan Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H2) terhadap 40 responden yang tercatat pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok, diketahui bahwa ketepatan layanan pada penelitian ini diukur dari tingkat pemahaman perusahaan terhadap kepuasan karyawan, tidak memberikan pengaruh signifikan positif terhadap

terhadap kepuasan karyawan dimana nilai  $t_{hitung} 1,485 < t_{tabel} 2,026$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha 0,05$  ( $0,146 > 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima artinya bahwa ketepatan layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok.

### **3. Pengaruh Kualitas Internet Dan Ketepatan Layanan Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ( $H_3$ ) terhadap 40 responden yang tercatat pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok, diketahui bahwa kualitas internet dan ketepatan layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dan simultan secara bersama-sama terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $F_{hitung} 1,115 < F_{tabel} 3,24$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,339 > 0,05$ .

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas internet dan ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah  $Y = 36,571 + 0,008X_1 + 0,225X_2 + e$ .
2. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 5,7% terhadap variabel terikat (dependen) sedangkan sisanya sebesar 94,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti beban kerja, tanggung jawab kerja dan pengalaman kerja.
3. Kualitas internet secara parsial atau uji t tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini dibuktikan dengan Untuk  $t_{hitung} 0,053 < t_{tabel} 2,026$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha 0,05$  ( $0,958 > 0,05$ ).
4. Ketepatan layanan secara parsial atau uji t tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan karyawan. Hal ini dibuktikan dengan Untuk  $t_{hitung} 1,485 < t_{tabel} 2,026$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha 0,05$  ( $0,146 > 0,05$ ).

5. Kualitas Internet dan ketepatan layanan secara simultan atau bersama-sama tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan menggunakan uji F dengan  $F_{hitung} 1,115 < F_{tabel} 3,24$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,339 > 0,05$ .

**Saran**

Dari hasil kesimpulan penelitian yang dijelaskan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pimpinan sebaiknya tetap memberikan dukungan secara optimal dan memberikan apresiasi yang layak pada karyawan dalam rangka pencapaian peningkatan kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok.
2. Para karyawan hendaknya terus memberikan kemampuannya secara optimal dalam menyelesaikan pekerjaan serta pimpinan terus memberikan tindak lanjut yang maksimal atas kepuasan karyawan sesuai dengan tingkat pemahaman yang dimiliki.
3. Agar tercapai tujuan peningkatan kepuasan karyawan, sebaiknya perlu dibina hubungan atasan dengan bawahan, antara karyawan dengan karyawan yang ada dilingkungan kerja seperti pimpinan dan para karyawan dapat berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.
4. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh kualitas internet dan ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok, untuk itu diharapkan ada penelitian selanjutnya dapat diteliti variabel-variabel lain yang relevan yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan.

**Daftar Pustaka**

- Adnan, Cornelia, & Herman, H. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu , Daya Tanggap , Dan Ketelitian Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha Pada Kantor Camat Bengkong. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1), 223–233.
- Anggraeini, D., Lie, D., Butarbutar, M., & Halim, F. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Wifi.Id Pt Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sumut. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v5i1.79>
- Christian, R. P., & Mananeke, L. (2016). Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Di RSUD Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal EMBA*, 4(2), 121–132.
- Daraba, D. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik Di Kabupaten Takalar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.26858/jiap.v5i1.1066>
- Fatimah, S. (2020). Pengaruh Stress kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan PT. Sriwijaya Air di Makassar. *Movere Journal*, 2(2), 89–92. <https://doi.org/10.53654/mv.v2i2.120>
- Haedar, H., Saharuddin, S., & H., H. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Masa Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Pt. Hadji Kalla Palopo. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 2(1), 11–22. <https://doi.org/10.35906/jm001.v2i1.158>
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Business & Management Review*, 7(1), 1–12.
- Ilham, Y., & Dirgantara, I. M. B. (2020). Analisis pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan, kualitas informasi, keamanan dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada niat pembelian ulang. *Diponegoro Journal of Management*, 9(4), 1–7.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146.
- Marlim, J., & Sinaga, T. M. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Jaringan Provider

- Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Smartfren Telecom Medan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 969–974.
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1285–1294. <https://doi.org/10.12928/channel.v8i1.15119>
- Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee. *Jimp*, 1(1), 27–39.
- Prayitno, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(3), 321–328.
- Safriudin, M., Jauhari, H., & Lisnini. (2021). Pengaruh Ketepatan Waktu, Akurasi, Kesopanan, Kemudahan, Kenyamanan, dan Atribut Pendukung terhadap Keputusan Menggunakan GrabCar. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(6), 298–302.
- Sartika, Lusiah, & Ginting, R. S. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Di Jne (Studi Kasus Pada Pt. Jne Katamso Medan). *Ilmiah Kohesi*, 6(1), 88–100.
- Sulistiyawati, A. I., & Indrayani, R. A. (2012). Pengaruh Kepuasan Karyawan, Training, Turnover, Dan Produktivitas Karyawan Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui Kinerja Perusahaan. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 4(2), 83–93.
- Utami, A. T., & Moch. Trenggana, A. F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung)”. *e-Proceeding of Management*, 3(1), 671–677.
- Wibisono, A., & Syahril. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE Bisnis & Akuntansi*, VI(2), 32–47.
- Widiastuti, R. K., & Aisyah, M. N. (2016). Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(1), 88–96. <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i1.11478>
- Yandi, E., Lukitaningsih, A., & Hutami, L. T. H. (2018). Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Internet Indihome. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(2), 341–349.