

Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Catrin Pauru¹, Anastasia D'Ornay², Riza Amalia Rifani³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Corresponding Email: paurucatrin@gmail.com¹

ABSTRAK

The purpose of this study was to find out that work motivation and work environment have a partial effect on employee performance at the Tirta Karajae Regional Drinking Water Company (PAM), Parepare City. To find out that work motivation and work environment have a simultaneous effect on employee performance at the Tirta Karajae Regional Drinking Water Company (PAM), Parepare City. This research was conducted using a Quantitative Descriptive Method. The data analysis technique used was Multiple Linear Regression Analysis and used the SPSS for windows 20 program. The data used in this study used primary sources from the results of questionnaires that had been filled out by the respondents. The findings from this study indicate that work motivation and work environment have a partial effect on employee performance at the Tirta Karajae Regional Drinking Water Company (PAM), Parepare City. Work Motivation and Work Environment have a simultaneous effect on Employee Performance at the Tirta Karajae Regional Drinking Water Company (PAM), Parepare City.

Keywords: Work Motivation, Work Environment, Employee Performance

I. Pendahuluan

Pengaruh globalisasi tidak bisa dihindari sehingga menuntut manusia selalu siap menghadapi perubahan serta persaingan di tingkat internasional, maka dari itu kita dituntut mampu untuk beradaptasi dengan perubahan-perubahan tersebut. Begitu juga dengan sebuah organisasi jika tidak dapat mengelolah sumber daya manusia (SDM) yang di miliki dengan baik tidak akan mampu bertahan di era perkembangan globalisasi yang semakin pesat. Sekarang ini semua negara memasuki ekonomi pasar bebas dimana kompetisi menjadi ciri utama, oleh karena itu penyediaan sumber daya manusia (SDM) dengan daya saing yang tinggi menjadi mutlak bagi organisasi atau perusahaan. Sumber daya terdiri dari modal, manusia, mesin.

Persaingan perusahaan semakin terbuka dan ketat dan faktor keberhasilan ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan (Tijiang et al., 2021). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan, pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dikerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi itu (Hartati & Putra Pandi, 2022)

Dalam mengelolah sumber daya manusia perlu adanya motivasi kerja karyawan agar kinerja karyawan dapat tercapai sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien, maka disini perusahaan perlu memotivasi karyawannya dengan baik terhadap situasi kerja yang dihadapi. Setiap karyawan mempunyai motivasi yang berbeda-beda dalam bekerja, ada yang bekerja memperoleh penghasilan guna memenuhi kebutuhannya, tetapi ada pula yang bekerja untuk mengejar prestasi. Jadi motivasi diartikan berbeda-beda oleh setiap orang sesuai dengan tempat dan keadaan orang tersebut. Menurut (Suryani et al., 2020, p. 82), "Motivasi kerja merupakan keinginan atau usaha mereka terkait dengan kesediannya untuk mengeluarkan upaya yang tinggi guna mencapai tujuan bersama."

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan juga perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang

baik yaitu lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang kondusif di tempat kerja merupakan salah satu syarat untuk menciptakan kinerja perubahan yang lebih baik. Lingkungan kerja yang kondusif sendiri bisa tercipta jika adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan. Perusahaan juga harus bisa menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap bawahan ataupun antar karyawan agar para karyawan merasa tidak ada rasa saling curiga melainkan saling menjaga. Jika bisa seperti ini maka lingkungan kerja yang kondusif akan lebih mudah dilakukan. Hal inilah yang nantinya akan menimbulkan motivasi kerja yang tinggi bagi setiap karyawannya, dan akhirnya kontribusi dari setiap karyawan semakin mudah untuk didapatkan. Menurut (Asike & Muslimin, 2022) Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan pengaruh terhadap semangat kerja karyawan.

Parepare merupakan salah satu kota terbaik di Indonesia yang meraih penghargaan kategori *Apresiasi Smart Branding* (Sudirman et al., 2021). PDAM atau Perusahaan Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi penyediaan air bersih bagi masyarakat umum. PDAM bertempat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Penyediaan air minum di Kota Parepare sebelum di kelolah oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PAM) Tirta Karajae kota Parepare, telah dimulai sekitar tahun 1926 dan berstatus Instansi *Water Leideng Afdeling* oleh Pemerintah Hindia Belanda yang kemudian setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tahun 1945 maka, pengelolaan air minum diteruskan oleh Pemerintah Swapraja (Pemerintah Daerah Parepare). Sistem penyediaan air minum sejak peralihan dari pemerintahan Belanda kepada pemerintah Swapraja berstatus sebagai Dinas Perusahaan Air Minum, dibawah pengawasan dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kotamadya Parepare dan fungsinya melayani masyarakat, sehingga tidaklah diarahkan untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya, melainkan untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

II. Tinjauan Teori

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan agar sumber daya manusia didalam organisasi dapat digunakan secara efektif supaya mencapai berbagai tujuan. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu. Dalam hal ini manajemen perusahaan harus mampu mengelolah sumber daya manusia dengan baik karena manusia merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan tertentu (Ali, 2019, p. 50). Manajemen perusahaan akan dapat meningkatkan dan menyediakan layanan serta fasilitas yang sesuai untuk perusahaan. (Muslimin et al., 2021).

2.2 Motivasi Kerja

Didalam sebuah perusahaan, karyawan merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Manajer perusahaan perlu memberikan dorongan yang mampu memberikan kesadaran dan kemauan bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Motivasi merupakan dorongan dari dalam diri seseorang sebagai alasan yang mendasari semangat kerja dalam melakukan sesuatu atau mengarahkan perilaku seseorang (Hartati & Putra Pandi, 2022).

Motivasi kerja merupakan keinginan atau usaha mereka terkait dengan kesediannya untuk mengeluarkan upaya yang tinggi guna mencapai tujuan bersama” (Suryani et al., 2020),. Motivasi kerja adalah bagaimana mengarahkan daya dan semua potensi yang dimiliki para pekerja agar mau bekerja sama dan bekerja dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. (Ajabar, 2020, p. 39)

2.3 Lingkungan Kerja

Dalam setiap organisasi tidak terkecuali organisasi bisnis akan selalu berhadapan dengan lingkungan dimana setiap kegiatan dijalankan. Lingkungan kerja yang baik yaitu lingkungan kerja yang kondusif, Lingkungan kerja yang kondusif sendiri bisa tercipta jika adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan. Perusahaan juga harus bisa menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap bawahan ataupun antar karyawan agar para karyawan merasa tidak ada rasa saling curiga melainkan saling menjaga. Jika bisa seperti ini maka lingkungan kerja yang kondusif akan lebih mudah di lakukan. Karna itu, diupayakan agar lingkungan kerja harus nyaman dan kondusif karna lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta adanya rasa semangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif (D ORNAY, 2019).

2.4 Kinerja karyawan

Menurut Helfert kinerja perusahaan adalah hasil dari banyak keputusan individual yang dibuat secara terus-menerus oleh manajemen sedangkan menurut Stoner et al, kinerja adalah ukuran efisien dan efektif suatu organisasi mencapai tujuan yang memadai (Rifani, 2021). Kinerja adalah tingkat efektivitas dan efisiensi yang ditunjukkan oleh karyawannya dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari di suatu organisasi atau perusahaan pada periode tertentu. Kinerja juga merupakan alasan dibalik organisasi merekrut karyawan atau pegawai. Organisasi menyadari bahwa tujuan hanya akan tercapai melalui kinerja karyawan. Kinerja sering digunakan dalam mengukur hasil kerja suatu perusahaan untuk karyawannya yang telah menjalankan aktivitas atau melakukan suatu kegiatan.

Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan tersebut. Dalam hal ini meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (Dinsar et al., 2023).

III. Metode

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan model analisis deskriptif. populasi adalah karyawan di bidang teknik dan operasi Perusahaan Umum Air Minum (PAM) Tirta Karajae Kota Parepare, sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 51 karyawan. Jenis yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner (angket). Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji validasi, uji reabilitas, pengujian hipotesis, uji t (parsial), uji f (simultan) dan uji Koefisien Determinasi (R^2).

IV. Hasil dan Analisis

A. Deskriptif Data

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

Gender	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	31	82%
Perempuan	7	18%
Total	38	100%

Sumber: Output SPSS 20 (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare yaitu berjenis kelamin Laki-laki sebesar 31 dengan persentase (82%), dan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 7 dengan persentase (18%).

Tabel 5
Usia Responden

Umur	Jumlah	Persentase %
20 – 30 tahun	15	39%
31 – 40 tahun	9	24%
41 – 50 tahun	8	21%
> 51 tahun	6	16%
Total	38	100%

sumber: Output SPSS 20 (2023)

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 15 orang (30%), usia 31-40 tahun berjumlah 9 orang (24%), serta usia 41-50 tahun yaitu 8 orang (21%), dan usia > 50 tahun yaitu 6 orang (16%).

Tabel 6

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase %
1	SLTA	22	58%
2	D3	1	3%
3	STRATA 1	15	39%
Total		38	100%

sumber: Output SPSS 20 (2023)

Berdasarkan tabel diatas, responden menurut pendidikan terakhir yaitu SLTA berjumlah 22 orang (58%) dan D3 berjumlah 1 orang (3%) sedangkan strata 1 (S1) Sebanyak 15 orang (39%).

B. Uji Validitas

Tabel 7
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	Personcorrelation Rhitung	Rtabel	Ket.
Motivasi kerja (X1)	X _{1.1}	0,640	0,3202	Valid
	X _{1.2}	0,808	0,3202	Valid
	X _{1.3}	0,726	0,3202	Valid
	X _{1.4}	0,809	0,3202	Valid
	X _{1.5}	0,722	0,3202	Valid
	X _{1.6}	0,836	0,3202	Valid
	X _{1.7}	0,774	0,3202	Valid
	X _{1.8}	0,705	0,3202	Valid
Lingkungan kerja (X2)	X _{2.1}	0,844	0,3202	Valid
	X _{2.2}	0,885	0,3202	Valid
	X _{2.3}	0,755	0,3202	Valid
Kinerja (Y)	Y1	0,703	0,3202	Valid
	Y2	0,854	0,3202	Valid
	Y3	0,903	0,3202	Valid
	Y4	0,879	0,3202	Valid
	Y5	0,816	0,3202	Valid

Sumber : Output SPSS 20 (2023)

Pada Tabel 7 membuktikan seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel motivasi kerja, lingkungan kerja dan kinerja menghasilkan nilai rhitung > rtabel 0,3202 sehingga semua variabel dikatakan valid

C. Uji Reliabilitas

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Jumlah Pernyataan	Ket
Motivasi Kerja (X1)	0,888 > 0,60	8	Reliabel
Lingkungan Kerja (X2)	0,762 > 0,60	3	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,888 > 0,60	5	Reliabel

sumber: Output SPSS 20 (2023)

Pada tabel 8 di atas, diperoleh hasil uji reliabilitas yang membuktikan Motivasi Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2) dan Kinerja(Y) menghasilkan nilai Koefisien Alpha lebih besar dari 0,60 yaitu Variabel X1 memiliki koefisien 0,888, Variabel X2 memiliki koefisien 0,762 dan Variabel Y memiliki koefisien 0,888 hingga dapat dikatakan bahwa semua pengukuran setiap variabel dari kuesioner adalah reliabel.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9
Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.047	.383		-.122	.904
1 Motivasi (X1)	.489	.128	.410	3.807	.001
Lingkungan kerja (X2)	.556	.108	.553	5.134	.000

a. Dependent Variable: kinerja (Y)

sumber : Output SPSS 20 (2023)

Dari tabel 9 diatas, regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagaiberikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -0,047 + 0,489 (X1) + 0,556 (X2)$$

Berdasarkan tabel diatas dapat diambil kesimpulan ketetapan sebagaiberikut :

- Konstanta (a) sebesar -0,047 ini menjelaskan bahwa bila tidak ada nilai motivasi kerja dan lingkungan kerja atau nilai $X_1, X_2 = 0$, maka kinerja menjadi -0,047 atau sama dengan nilai konstanta.
- Koefisien regresi X1 dengan nilai 0,489 menjelaskan bila setiap penambahan 1 nilai Motivasi Kerja, maka Kinerja karyawan akan meningkat sebanyak 0,489.
- Koefisien regresi X2 dengan nilai 0,556 menjelaskan bila setiap penambahan 1 nilai Lingkungan Kerja, maka Kinerja karyawan akan meningkat sebanyak 0,556.

E. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Tabel 10
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.047	.383		-.122	.904
1 Motivasi (X1)	.489	.128	.410	3.807	.001
Lingkungan kerja (X2)	.556	.108	.553	5.134	.000

a. Dependent Variable: kinerja (Y)

sumber : Output SPSS 20 (2023)

Untuk mencari t_{tabel} digunakan rumus sebagai berikut yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Rumus } t_{tabel} &= \alpha / 2 ; n-k \\ &= (0,05 / 2 ; 38-2-1) \\ &= 0,025 ; 35 \\ &= 2,030 \end{aligned}$$

Dari hasil diatas t_{tabel} tersebut didapatkan 2,030. Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t di peroleh t_{hitung} secara parsial berdasarkan nilai koefisien yang terlihat pada tabel di atas bahwa :

- Nilai signifikan pengaruh Motivasi Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y) sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $3,807 > t_{tabel}$ 2,030. Hingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Motivasi Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y).
- Nilai signifikan pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $5,134 > 2,030$. Hingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y).

2. Uji Simultan (Uji f)

Tabel 11
Hasil Uji f
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.332	2	9.166	65.341	.000 ^b
	Residual	4.910	35	.140		
	Total	23.242	37			

a. Dependent Variable: kinerja (Y)

b. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja (X2), Motivasi (X1)

sumber : Output SPSS 20 (2023)

Dari tabel diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 65.341 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Setelah memperoleh F_{hitung} , selanjutnya mencari nilai dari F_{tabel} yang dituliskan dalam persamaan sebagai berikut

Rumus untuk mencari nilai F_{tabel} yaitu :

$$Df (N1) = k - 1$$

$$Df (N1) = n - k$$

$$\text{Maka : } F_{tabel} = Df (N1) = 3 - 1 = 2$$

$$= Df (N2) = 38 - 3 = 35$$

Dari persamaan diatas menghasilkan nilai F_{tabel} sebesar 3,27 diperoleh pada tabel probabilitas distribusi F_{tabel} 0,05. Dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $65,341 >$ nilai F_{tabel} 3,27 yang berarti bahwa semua variabel bebas Motivasi Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y).

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 12
Hasil Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.789	.777	.37454

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja (X2), Motivasi (X1)

Berdasarkan pada tabel 12 diatas diperoleh nilai R Square = 0,789 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel Motivasi Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) sebesar 78,9%. Sedangkan sisanya 21,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

V. Kesimpulan

Secara parsial diketahui bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PAM) Tirta Karajae Kota Parepare. Adapun variabel Motivasi Kerja (X1) nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $3.807 > 2,030$ dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Selanjutnya variabel lingkungan kerja (X2) nilai $5.134 > 2,030$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Yang mana ketika motivasi kerja dan lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan terpenuhi dengan baik maka hasil dari aktivitas yang karyawan lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Artinya ketika motivasi kerja meningkat kinerja karyawan juga akan meningkat.

Secara simultan diketahui bahwa motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PAM) Tirta Karajae Kota Parepare. Adapun hasil pengujian nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $65.341 > 3,27$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Yang berarti kedua variabel tersebut mampu mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai keberhasilan perusahaan.

Referensi

- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Budi Utama.
- Ali, R. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Penghargaan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Adira Finance Cabang Parepare. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 1–66.
- Asike, A., & Muslimin, U. (2022). Pengaruh Kepuasan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Kab. Pangkep. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 115–122.
- D Ornay, A. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 7(2), 1–19.
- Dinsar, A., Budiandriani, B., & Nurnajamuddin, M. (2023). Disiplin, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 13(1), 82–90.
- Hartati, & Putra Pandi. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Parepare. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 512–524. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.446>
- Muslimin, U., Machmud, M., & Hasanuddin, H. (2021). The Effect of Promotion Mix on Consumer Loyalty at PT. Hadji Kalla Sidrap Branch. *International Journal of Management Progress*, 2(2), 1–13.
- Rifani, R. A. (2021). Analisis Laporan Keuangan untuk Mengukur Kinerja Keuangan atas Penyaluran Kredit PT BTN (persero) Tbk. *Amsir Management Journal*, 2(1), 7–19.
- Sudirman, I., Frihatni, A. A., Mandacan, F., & Sundari, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Manajer Perhotelan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Parepare Sulawesi Selatan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(3).
- Suryani, Ni Kadek, I. A. P. W. S., & Laksemini., and K. D. I. S. (2020). *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. (Pertama). Nilacakra.
- Tijjng, B., Nurfadhilah, N., & Putra, P. (2021). The Service Quality Effect Towards the Customer Satisfaction of Bank in Indonesia. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 18(1), 56–62.