

Pengaruh antara Job Satisfaction terhadap Service Quality yang dimediasi oleh Person Organization Fit dan Organization Commitment

Annisa Muti'ah Sandra^{1*}, Netania Emilisa², Adika Nurul³, Irne Lestiani⁴

Fakultas Ekonomi, Universitas Trisakti

annisa022002002018@std.trisakti.ac.id¹, netania@trisakti.ac.id², adika022002002026@std.ac.id³,
irne022002002014@std.trisakti.ac.id⁴

Received 29 November 2023 | Revised 9 Desember 2023 | Accepted 14 Desember 2023

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif, keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan. Penting bagi pelaku bisnis untuk memastikan kepuasan konsumen, yang hanya dapat tercapai melalui penyediaan pelayanan berkualitas. Kualitas pelayanan seringkali dinilai langsung oleh konsumen melalui interaksi dengan karyawan sebagai penyedia layanan atau produsen jasa. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan guna memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemajuan layanan perbankan terus berkembang pesat berkat inovasi teknologi yang semakin memudahkan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan kemudahan dan manfaat yang memuaskan bagi nasabah. Dengan asumsi pencapaian kepuasan pelanggan, diharapkan pendapatan perusahaan meningkat, sehingga perusahaan dapat tumbuh sejalan dengan kepercayaan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank BRI cabang Jakarta Barat dengan sampel berjumlah 106 responden, dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job satisfaction*, *person organization fit* dan *organization commitment* berpengaruh signifikan terhadap *service quality*.

Keywords: *Job Satisfaction; Person Organization Fit; Organization Commitment; Service Quality*

Abstract

In an increasingly competitive business environment, the success of a company is highly dependent on the level of customer satisfaction. It is important for businesses to ensure customer satisfaction, which can only be achieved through the provision of quality services. Service quality is often assessed directly by consumers through interactions with employees as service providers or service producers. Therefore, efforts are needed to improve the quality of the service system to meet expectations and increase customer satisfaction. The progress of banking services continues to grow rapidly thanks to technological innovations that make human life easier. Banks must strive to improve service quality by providing satisfying convenience and benefits to customers. With the assumption of achieving customer satisfaction, it is expected that the company's revenue will increase, so that the company can grow in line with customer trust. The population in this study were employees of PT Bank BRI, West Jakarta branch with a sample of 106 respondents, with the sampling technique using purposive sampling. The results of this study indicate that job satisfaction, person organization fit and organization commitment have a significant effect on service quality.

Keywords: *Job Satisfaction; Person Organization Fit; Organization Commitment; Service Quality*

PENDAHULUAN

Peran sumber daya manusia dalam organisasi dan dunia usaha membuktikan kepentingannya dalam menjaga daya asing di era global yang ketat. Persyaratan yang semakin ketat mendorong pengelolaan sumber daya manusia dengan baik, dengan fokus pada efisiensi perasional demi mencapai tujuan organisasi yang ditentukan. Pembangunan sumber daya manusia perusahaan mencakup petihan staf berkualitas tinggi dalam hal keterampilan pribadi dan kemampuan kerja. Perusahaan dengan mutu sumber daya manusia yang bagus akan membagikan dampak pada perkembangan perusahaan.

Pusparani, (2021) mengatakan bahwa setiap pekerja menginginkan kepuasan dalam lingkungan kerjanya. Secara prinsip *job satisfaction* merupakan hal yang bersifat individual dengan tingkat kepuasan yang bervariasi, tergantung pada nilai-nilai yang dianut. (Mirawati et al., 2022) *Job satisfaction* adalah kepuasan pribadi sebagai evaluasi positif terhadap pekerjaan seseorang dan lingkungan kerja yang sesuai. (Widyananda et al., 2014) kepuasan kerja menggambarkan hasil emosional yang positif dari evaluasi pekerjaan dan pengalaman, mencerminkan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaannya serta kemampuannya untuk mencapai hal-hal yang dianggap penting.

Tingkat *job satisfaction* cenderung tinggi berkorelasi dengan hasil kerja yang lebih bagus, tindakan kewarganegaraan yang lebih besar, dan perilaku kontraproduktif yang lebih rendah, hasil penelitian menunjukkan bahwa jika tingkat *job satisfaction* yang tinggi berhubungan dengan kinerja yang optimal dalam mencapai tujuan organisasi (Pusparani, 2021). Dalam teori proses, *job satisfaction* dapat dipahami sebagai sejauh mana kecocokan antara harapan serta nilai-nilai personal dengan realitas pengalaman dalam lingkup pekerjaan (Widyananda et al., 2014).

Anindita, (2019) *Person organization fit* merupakan kesesuaian antara nilai-nilai organisasi dan nilai-nilai individu adalah faktor penting dalam menentukan *job satisfaction*. (Fenny Soeprijadi & Niko Sudibjo, 2021) menuliskan bahwa dalam pembelajaran *Person-organization Fit*, perilaku seseorang merupakan hasil atau konsekuensi dari interaksi antara individu tersebut dan lingkungan organisasi. (Fatilla Bika Mahendra & Ignatius Soni Kurniawan, 2023) *Person-organization fit* telah memberikan dalam meningkatkan kesesuaian karyawan organisasi, meningkatkan kepuasan dan keterlibatan karyawan dengan perusahaan secara berkelanjutan dapat membangun loyalitas karyawan jangka panjang, serta memberikan kontribusi yang bermakna bagi pengembangan strategi organisasi.

Hardani Dwi Jayanti, (2022) menuliskan bahwa komitmen organisasi sebagai dimensi perilaku yang penting, hal ini dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat dedikasi karyawan terhadap organisasi. Pada dasarnya, faktor pribadi dan faktor organisasi keduanya memainkan peran penting dalam pengembangan komitmen. (Lindah Puspita Sari & Irfan Helmy, 2020) menjelaskan bahwa *organizational commitment* adalah sejauh mana pegawai terlibat dalam organisasi dan berkeinginan untuk melanjutkan keanggotannya, yang mengandung sikap kesetiiaannya dan kesediannya pegawai untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi di tempatnya bekerja. (Pusparani, 2021) menuliskan bahwa *organizational commitment* merupakan keinginan para anggota organisasi dan bersedia mengerahkan upaya terbaiknya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pada dasarnya, faktor-faktor pribadi dan organisasi keduanya berperan dalam komitmen. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi umumnya memiliki identitas yang kuat dengan nilai-nilai organisasi, menerima system nilai tersebut, serta bersedia bertahan dan bekerja dengan dedikasi tinggi untuk organisasi. Selain menerima sistem nilai organisasi, pegawai yang memiliki komitmen tinggi juga akan menunjukkan dedikasi penuh, kemampuan maksimal, serta loyalitas yang tinggi untuk mencapai nilai dan tujuan organisasi (Hardani Dwi Jayanti, 2022).

Organization commitment juga menunjukan bahwa sejauh mana pegawai percaya dan memperoleh suatu perusahaan akan bertahan tanpa tidak meninggalkan perusahaan (Agustien & Soeling, 2020). *Organization commitment* yang tinggi karyawan cenderung memperhatikan kesuksesan perusahaan dan usaha untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Tingkat komitmen yang tinggi membantu menghindari kelemahan yang mungkin merugikan perusahaan. Sebaliknya karyawan dengan tingkat komitmen rendah cenderung memprioritaskan kepentingan pribadi atau timnya sendiri, Salah satu

dampak positif dari karyawan yang memiliki komitmen jangka panjang dan tanggung jawab adalah lamanya masa kerja di perusahaan (Jayanti, 2022).

Service quality merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikuasai untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu ekpetasi layanan dan persepsi layanan. Kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan ketika layanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, sementara dianggap sebagai kualitas yang optimal jika layanan tersebut melebihi harapan konsumen. Hal tersebut berlaku sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan (Yozi Rahmat Denus & Yuliasri, 2022). Kualitas layanan yang baik atau buruk bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk konsisten dalam memenuhi harapan pelanggan (Suratno et al., 2016). Kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Haryanti et al., 2019).

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor kunci seperti *job satisfaction*, *person organization fit* *organization commitment* dan *service quality*. Mengetahui tingkat *job satisfaction* terhadap perusahaan serta *service quality* yang diberikan pada konsumen menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Kesuksesan Perusahaan dalam meraih tujuan yang ditetapkan bergantung pada upaya bersama antara manajemen dan karyawan, yang bekerja untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan staf bawahannya, serta menciptakan lingkungan yang diinginkan oleh semua pihak. memiliki kemampuan bekerja dengan baik dan profesional untuk mengatasi setiap permasalahan, baik itu komitmen karyawan pada perusahaan maupun perasaan puas selama bekerja di perusahaan. Untuk mencapai kepuasan kerja setiap pegawainya maka pimpinan harus mampu membantu pegawainya mencapai “prestasi” sehingga dapat meningkatkan prestasi kerjanya dan mencerminkan sikap karyawan yang mau bekerja keras. karyawan dapat bekerja keras, karena dalam setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan memerlukan dukungan dari atasan mereka. Kepuasan pekerjaan mendorong peningkatan kinerja pegawai.

Seiring dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar bank dan ditunjang dengan keunggulan yang dimiliki masing-masing bank, hal ini mendorong Bank BRI khususnya kantor wilayah Jakarta Barat untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, meningkatkan produk-produk unggulan bagi nasabahnya sehingga diharapkan dapat menjadikan nasabahnya lebih baik, pelanggan puas dan akhirnya menjadi loyal. Bank BRI khususnya kantor wilayah Jakarta Barat berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk menunjang ekonomi masyarakat, kemudian memberikan pelayanan melalui sumber daya manusia yang professional dan operasional yang optimal bagi pihak yang berkepentingan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh antara *Job Satisfaction* terhadap *Service Quality* yang dimediasi oleh *Person Organization Fit* dan *Organization Commitment* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk wilayah Jakarta Barat”.

METODE

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT Bank BRI wilayah Jakarta Barat untuk menganalisis *job satisfaction*, *person organization fit*, *organization commitment* dan *service quality* pada karyawan PT Bank BRI wilayah Jakarta Barat. Metode analisis data yang akan digunakan disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis pengaruh antara *Job Satisfaction* terhadap *Service Quality* yang dimediasi oleh *Person Organization Fit* dan *Organization Commitment* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk wilayah Jakarta Barat menggunakan statistik deskriptif bentuk rata-rata dengan software SPSS dan *Structural Equation Model* (SEM) dengan software AMOS.

HASIL dan PEMBAHASAN

Uji Goodness Of Fit Model

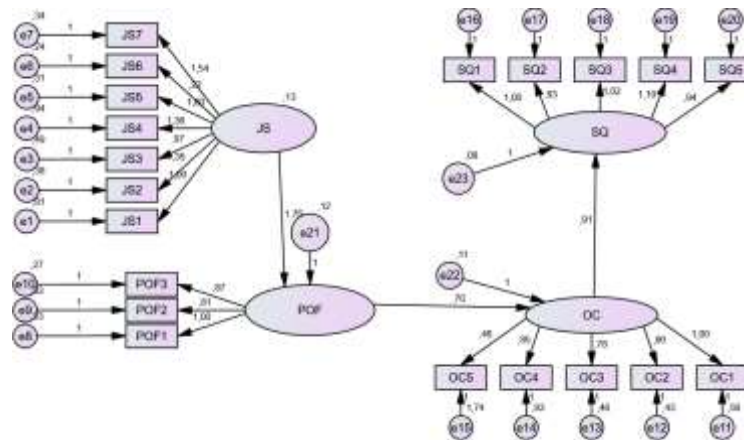
Uji *chi-square* merupakan metode umum berdasarkan *goodness of fit* yang berguna untuk menguji kesesuaian data observasi dengan distribusi yang telah dipilih (Maryam et al., 2022). Hasil uji *goodness of fit* dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Goodness Of Fit Model

<i>Goodness Of Fit Index</i>	Hasil Olahan	<i>Criteria (Cut-off value)</i>	Kesimpulan
X ² (Chi-square)	333,545	Diharapkan kecil	<i>Poor Fit</i>
Significance probability	0,000	≥ 0,05	<i>Poor Fit</i>
RMSEA	0,098	≤ 0,08	<i>Poor Fit</i>
NFI	0,689	≥ 0,05	<i>Poor Fit</i>
RFI	0,647	≥ 0,90	<i>Poor Fit</i>
IFI	0,816	≥ 0,90	<i>Marginal Fit</i>
TLI	0,785	≥ 0,90	<i>Poor Fit</i>
CFI	0,811	≥ 0,90	<i>Marginal Fit</i>
GFI	0,758	≥ 0,90	<i>Poor Fit</i>
AGFI	0,696	≤ GFI	<i>Goodness of fit</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan hasil tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa model yang dihasilkan memenuhi kriteria *Goodness of fit*, meskipun terdapat beberapa hasil uji *Goodness of fit* Index yang tidak sesuai dengan kriteria. Sebagai contoh, nilai AGFI sebesar 0,696 yang kurang dari nilai batas 0,758 sesuai kriteria GFI. Meskipun demikian, hasil uji lainnya menunjukkan bahwa model masih dapat diterima dalam konteks *Goodness of fit*. Model yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan baik dan layak untuk melakukan penelitian, terutama dalam konteks *Structural Equation Model* (SEM). Representasi visual SEM dari penelitian ini dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 1. Structural Equation Model

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate (β)	p-value (<0,005)	Keputusan
Variabel <i>Job Satisfaction</i> (X1) berpengaruh positif terhadap <i>Person Organization Fit</i> (Y)	0,880	0,000	Hipotesis didukung
Variabel <i>Person Organization Fit</i> (X2) berpengaruh positif terhadap <i>Organization Commitment</i> (Y)	0,700	0,000	Hipotesis didukung
Variabel <i>Organization Commitment</i> (X3) berpengaruh positif terhadap <i>Service Quality</i> (Y)	0,909	0,000	Hipotesis didukung

Hasil pengujian dari output yang diolah menggunakan AMOS



Hasil uji hipotesis pada tabel di atas, diketahui besarnya estimasi (β) sebesar 0,880 artinya semakin tinggi nilai persepsi *Job Satisfaction* (X1) maka dapat menaikkan persepsi dari nilai *Person Organization Fit* yaitu 0,880 satuan. Dengan nilai *p-value* $0,000 < \alpha 0,05$ maka, keputusan dari pengujian statistik tersebut H01 gagal terima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *person organization fit*. Kemudian hasil hipotesis pada table diatas, diketahui besarnya estimasi (β) adalah sebesar 0,700 artinya semakin tinggi nilai persepsi *Person Organization Fit* (X2) maka dapat menaikkan persepsi dari nilai *Person Organization Fit* yaitu sebesar 0,700 satuan. Dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka, keputusan dari pengujian statistik tersebut adalah H02 gagal diterima, sehingga disimpulkan yaitu *person organization fit* berpengaruh positif terhadap *organization commitment*. Selain itu hasil uji hipotesis pada tabel diatas, diketahui besar estimasi (β) adalah sebesar 0,909 satuan artinya semakin tinggi nilai persepsi dari nilai *Organization Commitment* (X3) yaitu sebesar 0,700 satuan. Dengan nilai *p-value* $0,000 < \alpha 0,05$ maka, keputusan dari pengujian statistik tersebut adalah H03 gagal diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Organization Commitment* berpengaruh positif terhadap *service quality*.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *job satisfaction*, terhadap *service quality* yang dimediasi *person organization fit* dan *organization commitment*. Hasil penelitian ini memberikan jawaban terhadap masalah yang dirumuskan, mengindikasikan bahwa faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan berkontribusi secara positif terhadap kualitas layanan. Dari hasil statistic deskriptif *job satisfaction* menunjukkan bahwa para karyawan perbankan setuju dengan adanya *job satisfaction*, karena merasa adanya kualitas layanan pada perusahaan dengan baik dengan memberikan layanan yang berkualitas. Kemudian hasil pengujian hipotesis menunjukkan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *job satisfaction* terhadap *person organization fit*. Selain itu hasil pengujian hipotesis menunjukkan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *person organization fit* terhadap *organization fit*. Dan hasil pengujian hipotesis menunjukkan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *organization commitment* terhadap *service quality*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra Made Wahyu. (2015). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN HOTEL. In *Business Management Journal* (Vol. 11, Issue 2).
- Agustien, E., & Soeling, D. (2020). Pengaruh Organizational Commitment, Happiness at Work, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di BKKBN. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2339–2932), 1–16.
- Anindita, A. (2019). Nomor 1-Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. In *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* (Vol. 8).
- Dian Sudiantini, & Farhan Saputra. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan: Kepuasan Kerja, Loyalitas Pegawai dan Komitmen di PT Lensa Potret Mandiri. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(3), 467–478. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v1i3.873>
- Fatilla Bika Mahendra, & Ignatius Soni Kurniawan. (2023). Pengaruh Person-Job Fit Dan Person-Organization Fit Pada Job Performance Pegawai Pt Pertamina Persero Sorong. *Imwi*, 6.
- Fenny Soeprijadi, & Niko Sudibjo. (2021). Persepsi Kinerja Guru, Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi, Person-Organization Fit, Dan Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Pendidikan*, 22(1), 1–15. <https://doi.org/10.33830/jp.v22i1.965.2021>
- Firdausi, A. (2018). Pengaruh Supervisi Dan Kepercayaan Diri Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smkn Di Jakarta Timur. *Jurnal SAP*, 2(3).
- Hardani Dwi Jayanti. (2022). Pengaruh Person Organization Fit Terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal BK Pendidikan Islam*, 3(1), 79–88. <https://doi.org/10.19105/ec.v1i1.1808>



- Haryanti, N., Diyanus, D., Baqi, A., Abdul, D., Pengawas, B., Kementrian, M., & Kabupaten Blitar, A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. In *Journal of Sharia Economics* (Vol. 1, Issue 2).
- Ika Lenaini. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling Info Artikel Abstrak. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Iradawati, S. N. (2019). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Gedung Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Tenant Pada Pt. Wahana Optima Permai Surabaya. In *Desember* (Vol. 16, Issue 2).
- Khasanah, N., & Wulandari, F. (n.d.). Peran Manajemen Bakat dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior: Mediasi Person-Organisational Fit.
- Kim, Y. H., Shin, S. Il, Kim, H. K., Jun, M., & Wreen, M. (2023). Advanced Practice Nurses' Organization Commitment: Impact of Job Environment, Job Satisfaction, and Person-Organization Fit. *Asian Nursing Research*, 17(2), 91–101. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2023.03.002>
- Komang, I. M. D., Rahyuda, K., & Riana, I. G. (2016). Peran Komitmen Organisasional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Layanan Di Hotel Jimbarwana.
- Lindah Puspita Sari, & Irfan Helmy. (2020). Pengaruh Person-Organization Fit, Job Embeddedness dan Religiusitas Terhadap Komitmen Organisasional dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen* (Vol. 2, Issue 2). <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Made, N. D. P., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan. In *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 8, Issue 1).
- Mirawati, R., Ihsani, N., Gunawan, N. F., Putri, N., & Teresya, R. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pada Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i3>
- Ni Made Dwi Puspitawati, & I Gede Riana. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan. In *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 8, Issue 1).
- Norizan Baba Rahim. (2019). The effect of work-family conflict towards job satisfaction and emotional well-being: Problem-focused coping as mediator. *Jurnal Pengurusan*, 57, 1–16. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2019-57-03>
- Octaviani, H. (2015). Person-Organization Fit, Kepuasan Kerja, Dan Turnover Intention: Studi Empiris Pada Karyawan Generasi Y Industri Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 12.
- Ollani Vabiola Bangun, I Wayan Gede Supartha, & Made Subudi. (2017). Pengaruh Person-Job Fit Dan Person-Organization Fit Terhadap Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6.5.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Purnamasari, R., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2017). Management Analysis Journal Pengaruh Person-Organization Fit Dan Motivasi Kerja Pada Komitmen Organisasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. In *Management Analysis Journal* (Vol. 6, Issue 1). <http://maj.unnes.ac.id>
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4). <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4>
- Putra, R. A. (2021a). Dan Kepuasan Kerja (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmi Manajemen Terapan*, 2(4). <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4>
- Putra, R. A. (2021b). Dan Kepuasan Kerja (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4). <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4>
- Rafika Ulfa. (2020). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*.



- Rinaldo Putra, A., Safrianti, S., Ekonomi dan Bisnis, F., Studi Manajemen, P., ProfDRHazairin, U., Jalan Jend Yani No, B. A., Ros, K., Tlk Segara, K., & Bengkulu, K. (2023). Pengaruh Person Organization Fit, Person Job Fit dan Intrinsic Motivation Terhadap Job Satisfaction Pada Karyawan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(4), 446–451. <https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.720>
- Rizqi Anggraheni Rasito Putri, & Parmin. (2022). Pengaruh Person Job Fit, Person Organization Fit Terhadap Komitmen Organisasi dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5.
- Rumangkit, S., & Maryati, S. (n.d.). Pengaruh Person-Organization Fit Terhadap Komitmen Organisasional Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Ibi (Informatics And Business Institute) Darmajaya.
- Rumangkit, S., & Maryati, S. (2017). Pengaruh Person-Organization Fit Terhadap Komitmen Organisasional Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Ibi (Informatics And Business Institute) Darmajaya.
- Sigit Santosa, & Purnama Putri Luthfiyyah. (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Gamefield Hongkong Limited. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10.
- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.21067/jem.v13i1.1567>
- Suratno, Margono, & Puspaningrum Astrid. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Value, Trust dan Loyalitas Pengguna Jasa PT Jasa Raharja (PERSERO) Jakarta. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3.
- Surianto, A. R., & Japarianto, E. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Salon Madass.
- Taufik Hidayat. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian. <https://www.researchgate.net/publication/335227300>
- Widyananda, A., Emilisa, N., & Pratana, R. (2014). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Badan Pusat Statistik *Jurnal Ekonomi* (Vol. 5). www.transparansi.
- Wiwit Nur Afie Aussy, & Ketut Sudarma. (2017). 16961-Article Text-41510-1-10-20180122. *Management Analysis Journal*.
- Yozi Rahmat Denus, & Yuliharsi. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas Iia Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(3).

