

PENGARUH DISIPLIN, MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA MATARAM

Isti Nurinayah¹, Sataruddin², Tuti Handayani³

^{1,2,3}Universitas Mataram

istinirinayah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis Pengaruh disiplin, motivasi kerja, dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram secara parsial (mandiri) maupun secara simultan (bersama-sama). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif melalui metode sampel survei dengan tehnik pengumpulan data melalui wawancara responden dengan alat analisis kuesioner. Menggunakan dua populasi yaitu pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dan juga pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dengan tehnik pengambilan sampel non-probability sampling yaitu accidental untuk pengunjung dengan mengambil 39 orang pengunjung sebagai responden. Sedangkan untuk pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram mengambil keseluruhan populasi sebagai responden yaitu 39 orang pegawai. Pengujian hasil penelitian dengan menggunakan uji instrument penelitian uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin pegawai, motivasi kerja, dan budaya kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram secara parsial (mandiri) maupun secara simultan (bersama-sama).

Kata kunci: Kearsipan, Pelayanan, Budaya, Motivasi, Disiplin

1. PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Tangkilisan, 2005). Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157), kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang berkualitas tentu saja dibutuhkan peran SDM yang disiplin dalam bekerja yang dimana Menurut Sinambela (2016:332) disiplin bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, serta kebijakan

yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Selain itu untuk menunjang kualitas pelayanan yang baik diperlukan juga motivasi kerja pada pegawai yang dimana Sunyoto (2013) menjelaskan motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong kegiatan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya. Motivasi kerja membuat karyawan mempunyai kemauan atau kebutuhan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pelaksanaan suatu tugas.

Selain disiplin dan motivasi kerja, salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu budaya kerja yang dimana Nawawi (2011:65) menjelaskan bahwa, "Budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari perilaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Objek penelitian ini yaitu pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram Tahun 2021

Bulan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Januari	421	665	1086
Februari	378	398	776
Maret	335	354	689
April	381	415	796
Mei	385	423	808
Juni	312	358	670
Juli	320	358	678
Agustus	322	364	686
September	315	325	640
Oktober	321	328	649
November	336	480	816
Desember	750	848	1598

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram (diolah tahun 2022)

Berdasarkan data diatas pada tahun 2021 pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram menunjukkan minat pengunjung sebagai penerima pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram setiap bulannya hampir selalu mengalami naik turun penyebab dari hal tersebut menjadi pertanyaan tersendiri bagi peneliti yang sebelumnya telah melakukan observasi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

Berdasarkan observasi awal penulis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram terdapat beragam pelayanan-pelayanan tersedia pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram, bahkan terdapat pelayanan yang tetap dilakukan meski hari libur dan diluar jam kerja pegawai seperti memberikan pelayanan Taman Baca Masyarakat (TBM) dan Perpustakaan Keliling (Pusling) setiap hari Sabtu dan Minggu.

Hal-hal terkait disiplin kerja, motivasi kerja, serta budaya kerja kerap terjadi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram seperti contoh datang kantor tepat waktu dan mengikuti apel pagi, melakukan kerja lembur dan mendapatkan imbalan upah lembur, pulang saat istirahat serta kembali atau tidak setelah istirahat.

2. KAJIAN PUSTAKA

Disiplin Kerja

Menurut Sinambela (2016:332) disiplin bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Disiplin kerja dibicarakan dalam kondisi yang sering kali timbul bersifat negatif. Disiplin lebih dikaitkan dengan sangsi atau hukuman. Hodges (dalam Yuspratiwi, 1990) mengatakan bahwa disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi.

Motivasi Kerja

Sunyoto (2013) menjelaskan motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong kegiatan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya. Motivasi kerja adalah suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat oleh yang sejumlah dikembangkan kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter yang dapat kinerjanya mempengaruhi secara hasil positif atau secara negatif.

Budaya Kerja

Triguno dalam Aldri (2011:53) mengartikan mengenai budaya kerja ialah filsafat yang berlandaskan pada pandangan hidup seperti kebiasaan berubah menjadi sifat dan pendorong untuk membudaya didalam kehidupan berkelompok seperti masyarakat dan organisasi akan tergambarkan melalui keyakinan, cita-cita dan kelakuan sehingga terwujud kerja maupun bekerja.

Kualitas Pelayanan

Menurut Suwithi dalam Anwar (2014:84) "Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan". Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). Sedangkan Menurut Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Terdapat dua populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sebanyak 39 pegawai untuk memberikan skor terhadap variabel disiplin, motivasi kerja dan budaya kerja. Kemudian pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram yang jumlah populasinya tidak diketahui dan untuk pengambilan sampelnya digunakan tehnik *non-probability* sampling yaitu *accidental* yang dimana pengambilan sampel dilakukan secara nyaman dan bebas yang dimana peneliti mengambil 39 sampel untuk menjadi responden terkait dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini nantinya akan diolah menggunakan spss 26 for windows melalui pengujian-pengujian seperti uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis regresi linier berganda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dalam kuesioner sebuah item pertanyaan/pernyataan dapat dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel atau r hitung $<$ r tabel. Nilai r tabel ditentukan dengan cara sebagai berikut:

$$df = N-2$$

$$df = 39-2$$

$$df = 37$$

Jadi df yang digunakan adalah 37 dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan r tabel sebesar 0,316. Kuesioner atau angket diberikan kepada 39 responden. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas beberapa variabel:

Tabel 4.1 Nilai Hitung dan Nilai Tabel Koefisien Korelasi Berdasarkan Pernyataan dan Variabel

Variabel	R hitung	R Tabel	Keterangan
Disiplin (X_1)	0,717	0,316	Valid
Motivasi Kerja (X_2)	0,549	0,316	Valid
Budaya Kerja (X_3)	0,692	0,316	Valid
kualitas Pelayanan (Y)	0,684	0,316	Valid

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 28 pernyataan yang dijawab oleh 39 responden memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,316). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabelitas

Instrumen reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk mengetahui sejauh mana reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dengan menghitung koefisien Cronbach's Alpha, yang diolah dengan computer program SPSS 26. Menurut Ghozali (2013:48), instrumen dikatakan reliabel jika koefisien Cronbach's Alpha > 0.6. Berikut adalah hasil uji reliabelitas: program SPSS 26. Berikut adalah hasil uji reliabelitas:

Tabel 4.2 Nilai Hitung dan Nilai Tabel Koefisien Cronbach Menurut Variabel

Variabel	Cronbach's Item Pernyataan Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
Disiplin (X_1)	0,843	0,6	Reliabel
Motivasi Kerja (X_2)	0,611	0,6	Reliabel
Budaya Kerja (X_3)	0,820	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,809	0,6	Reliabel

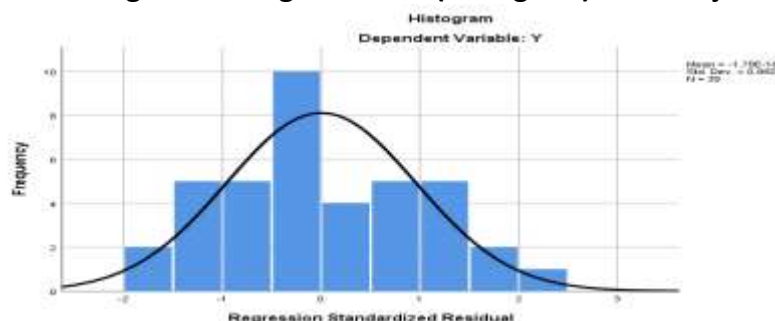
Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai reliabilitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai > 0,6, artinya seluruh variabel dalam penelitian ini adalah variabel yang reliable yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

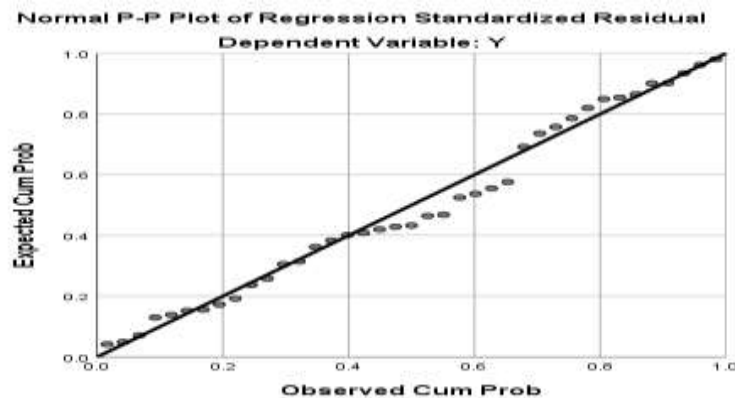
Uji normalitas data diperlukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS 26 for Windows. Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan dengan menggunakan grafik histogram, grafik normal P-P plot dengan menggunakan Kormogorov Smirnov Z dan Asym. Sig. Tanda data yang baik adalah apabila nilai Kormogorov Smirnov Z dan Asym. Sig. Lebih besar dari 0,05. Berikut ini adalah tabel dan hasil penelitian:

Gambar 4.1 Diagram Batang dan Garis (Histogram) Dalam Uji Normalitas



Berdasarkan gambar 4.1 diatas dapat diketahui bahwa grafik garis (histogram) tersebut membentuk kurva normal dan sebagian besar batu atau batang berada dibawah kurva, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

Gambar 4.2 Diagram Garis dan Scatter Dalam Uji Normalitas



Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa grafik P-P plot menunjukkan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya diukur oleh nilai cut off multikolinieritas sebesar $VIF \geq 10$ dengan ketentuan sebagai berikut:

- i. Jika $VIF \geq 10$, maka terjadi multikolinieritas.
- ii. Jika $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas.
- iii. Nilai toleran $> 0,01$

Dibawah ini disajikan nilai toleransi dan nilai Variance Inflation Factor (VIF), sebagai berikut :

Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas

No.	Variabel	Nilai Toleran	VIF
1.	Disiplin	0,869	1,151
2.	Motivasi Kerja	0,617	1,621
3.	Budaya Kerja	0,667	1,499

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa nilai toleran dari variabel disiplin, motivasi kerja dan budaya kerja lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF nya lebih kecil dari 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas diatas dalam model regresi ini.

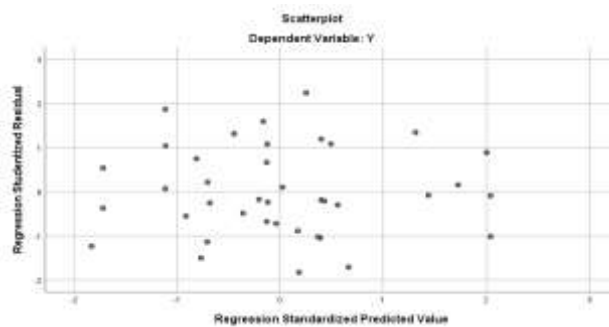
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan/variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Dasar analisis :

- i. Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- ii. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dibawah ini disajikan diagram *scatter* dari uji heteroskedastisitas :

Gambar 4.3 Diagram *Scatter* Dalam Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa terdapat titik-titik tersebar secara acak dan tidak berpola secara tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini membuktikan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam regresi ini.

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji Z)

Apabila jumlah sampel dalam suatu penelitian lebih dan sama dengan 30, maka untuk uji parsial digunakan uji Z, sedangkan apabila jumlah sampel kurang dari 30, maka untuk uji parsial digunakan uji t. Dalam penelitian ini jumlah sampelnya adalah 78 orang yang terdiri dari 39 orang pegawai serta 39 orang pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram, maka digunakan uji Z dalam pengujian hipotesa secara parsial.

Pengujian hipotesa dilakukan dengan membandingkan nilai Z hitung dengan Z tabel atau nilai taraf nyata (α) dengan nilai probabilitasnya. Apabila $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ atau $Z_{hitung} < -Z_{tabel}$ atau taraf nyata (α) lebih kecil dari nilai probabilitasnya, maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari variabel bebas (X) yang meliputi disiplin (X_1), motivasi kerja (X_2) dan budaya kerja (X_3) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan. Apabila $Z_{hitung} \leq Z_{tabel}$ atau taraf nyata (α) lebih besar dari nilai probabilitasnya, maka Hipotesis Nol (H_0) diterima artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dibawah ini disajikan nilai Z tabel, taraf nyata, Z hitung dan probabilita masing-masing variabel, sebagai berikut :

Tabel 4.5 Nilai Z Tabel, Taraf Nyata, Z Hitung dan Probabilita Menurut Variabel

No.	Variabel	Z Tabel ($Z_{0,025}$)	Taraf Nyata (α)	Z Hitung	Prob.	Ket
1.	Disiplin	$\pm 1,96$	0,05	2,344	0,025	Sig.
2.	Motivasi Kerja	$\pm 1,96$	0,05	-2,076	0,045	Sig.
3.	Budaya Kerja	$\pm 1,96$	0,05	3,609	0,001	Sig.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa Z hitung $>$ Z tabel atau Z hitung $<$ - Z tabel atau taraf nyata (α) lebih kecil dari nilai probabilitasnya, maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari variabel bebas (X) yang meliputi disiplin (X_1), motivasi kerja (X_2) dan budaya kerja (X_3) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F di kenal dengan uji secara bersama-sama yaitu uji untuk melihat sejauh mana pengaruh semua variabel bebasnya (X_1, X_2, X_3) secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (Y). Kriteria dalam pengujian simultan adalah apabila F hitung lebih besar F tabel atau nilai probabilita lebih kecil dari taraf nyata, maka secara simultan (bersama-sama) seluruh variabel bebasnya berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Apabila F hitung lebih kecil dan sama dengan F tabel atau nilai probabilita lebih besar dari taraf nyata, maka secara simultan (bersama-sama) seluruh variabel bebasnya tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil perhitungan diperoleh nilai F hitung sebesar 6,662 dan probabilita sebesar 0,001. Sedangkan taraf nyata (α) sebesar 0,05 dan F tabel atau $F_{0,05, (35, 3)} = 2,78$, maka F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai probabilita lebih kecil dari taraf nyata (α) yang artinya secara simultan atau bersama-sama variabel disiplin, motivasi kerja, dan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan nilai koefisien regresi yang diperoleh dalam perhitungan dengan menggunakan program SPSS akan dibahas besarnya pengaruh masing-masing variabel disiplin, motivasi kerja, dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Dibawah ini disajikan konstanta dan koefisien regresi variabel disiplin, motivasi kerja, dan budaya kerja, sebagai berikut :

Tabel 4.6 Nilai Konstanta, Koefisien Regresi Masing-Masing Variabel dan Koefisien Determinasi

No.	Keterangan	Nilai
1.	Konstanta	12,572
2.	Disiplin	0,367
3.	Motivasi Kerja	- 0,513
4.	Budaya Kerja	0,691
5.	Koefisien Determinasi (r^2)	0,363

Berdasarkan tabel diatas, diketahui persamaan garis regresi penduga sebagai berikut :

$$Y = 12,572 + 0,367X_1 - 0,513X_2 + 0,691X_3$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta memiliki nilai positif artinya, apabila nilai dari independen (X) disiplin, motivasi kerja dan budaya kerja samadengan nol, maka kualitas pelayanan (Y) berpengaruh positif.
2. Koefisien regresi disiplin (X_1) memiliki tanda positif, maka hubungan antara disiplin dengan kualitas pelayanan juga positif, artinya setiap penambahan disiplin menambah kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Dimana semakin disiplin Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram semakin baik kinerja yang diberikan maka kualitas pelayanan semakin meningkat.
3. Koefisien regresi motivasi kerja(X_2) memiliki tanda negatif yang berarti jika motivasi kerja mengalami penurunan sebesar satu satuan (tahun), Maka kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. hal ini bisa disebabkan karena ada beberapa pegawai yang kurang setuju terkait indikator penghargaan yang dimana tidak selalu mendapatkan pujian dari atasan maupun sesama rekan kerja atas pekerjaan dengan hasil memuaskan serta kerja lembur secara rutin tidak dilakukan merata pada setiap bidang.
4. Koefisien regresi budaya kerja (X_3) memiliki tanda positif, maka hubungan antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan juga positif, artinya setiap penambahan budaya kerja menambah kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Dimana semakin baik budaya kerja pegawai pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram semakin baik kebiasaan-kebiasaan dalam bekerja yang menyebabkan pegawai saling mencontoh dan saling mengingatkan untuk selalu bekerja dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa penelitian ini sejalan dengan hipotesis yang dimana secara parsial maupun secara simultan disiplin,

motivasi kerja dan budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

Saran

1. Variabel disiplin, motivasi kerja dan budaya kerja hanyalah sebagian dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk itu disarankan pada peneliti selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan kuisioner saja sebagai alat pengumpulan data. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk menggunakan atau menambah alat analisis lain sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal.
3. Melihat berbagai kemungkinan pada lokasi penelitian serta teori yang mendukung alasan variabel tidak sejalan dengan penelitian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2021) . *Daftar Kunjungan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram Tahun 2021*. Mataram. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.
- Aliyan, M. I., Farida, N., & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Toko Gunung Agung Cirebon Mall). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 41–50. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/8177>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Dahlan, Hasim, D., & Hamdan. (2017). The Influence of Human Resource Management and Organizational Culture on Service Quality at the Tamalate District Office, Makassar City. *Jurnal Administrare*, 4(2), 69–75.
- Fatimah, S., & Frinaldi, A. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Sungai Geringging. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(3), 134–144. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i3.169>
- Hidayat, M., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Alfamart di Jalan Tangkuban Perahu, Kerobokan Badung. *Jurnal Manajemen*, 1(4), 67–78. <http://ejournal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/1229>
- Rohyani, L., & Badrudin, R. (2022). *Jurnal Ekobis Dewantara* Vol. 5 No. 3 September 2022. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 5(3), 246–254.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.CV.