

Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Klinik Umum Di Kota Serang

Ice Veriana¹, Muhammad Suparmoko², Ahmad Mukhlis³

¹ Mahasiswa Magister Manajemen PPs Universitas Bina Bangsa

^{2,3} Dosen Magister Manajemen PPs Universitas Bina Bangsa

Abstrak

Clinics as one of the public service institutions in the health sector require several attentions such as service quality, facilities and performance of health workers. To improve services to patients and other related environments, this research specifically aims to identify the influence of patient satisfaction in mediating the quality of services and facilities on the performance of Health Personnel (NAKES) at public clinics in the city of Serang. Human resources are one of the most crucial components in a service at a health clinic, so it is appropriate for health clinics to carry out a mechanism for maintaining human resources by paying attention to service quality and evaluating performance in order to obtain quality health clinic services. This research used a quantitative method with structural equation modeling partial least squares (SEM-PLS) analysis with a sample of 120 patients and families of public clinic patients in Serang City. The research results prove that from the coefficient column there is a significant positive influence between Service Quality and Job Satisfaction, there is a significant positive influence between Facilities and Job Satisfaction, and there is a significant positive influence between Job Satisfaction and Performance. There is a significant positive influence of Service Quality on Performance through the mediation of Job Satisfaction. There is a significant positive influence of Facilities on Performance through the mediation of Job Satisfaction.

Keywords: *Clinics, public service, health sector, service quality, facilities, performance, health workers*

PENDAHULUAN

Klinik sebagai salah satu institusi pelayanan umum dibidang kesehatan membutuhkanbeberapaperhatianmisalkankualitaspelayanan, fasilitas dan kinerjanakesuntuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Kinerja tenagakesehatanditempat pelayanan kesehatan semakin menjadi hal yang harus diperhatikan oleh managerial klinikkarenaakanberdampak pada kepuasanpasien. Dengan pertimbangan inilah selain peningkatan kualitas layanan,pelayanan kesehatan harus diperhatikan karena secara tidak langsung akan mempengaruhi performa, kualitas serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan klinik.

Klinik mandiri adalah usaha kesehatan yang berlandaskan prinsip kepercayaan.Kualitas, Fasilitas dan Kinerja tenagakesehatansangat menentukan keberhasilan. Faktor-faktor yang diharapkan dapat berkontribusi terhadap

peningkatan kualitas layanan yang diberikan (Tjiptono & Chandra, 2011). Layanan medis berkualitas tinggi adalah layanan medis yang efektif; di sisi lain, layanan medis berkualitas rendah dapat membuat layanan organisasi menjadi sangat boros dan mahal. Institusi medis yang memberikan pelayanan bermutu selalu dihormati dan dikukuhkan oleh masyarakat.

Untuk mengatasi adanya perbedaan indikator tentang masalah pelayanan kesehatan seharusnya pedoman yang di pakai adalah hakekat dasar dari di selenggaranya pelayanan kesehatan. Hakekat dasar tersebut adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil di penuhi akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Jadi, kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan yang menunjukkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan

Faktor keduanya yaitu fasilitas, keberadaan fasilitas seperti kotak saran yang akan membantu klinik dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan, kebersihan peralatan, kebersihan tenaga medis dan kerapian susunan fasilitas akan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Karena dengan tingkat fasilitas yang tinggi dapat memberikan kenyamanan bagi pasien. Menurut Bowles et al., (2015) fasilitas kesehatan umum yang lain juga ikut mempengaruhi kepuasan kerja seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di klinik

Kepuasan pasien merupakan hubungan dari kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja tenaga kesehatan. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Menurut Rini & Winata (2021) bahwa kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif, puas atau tidak puas. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pasien akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi pasien akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Banyak penelitian terdahulu yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang mengkaitkan dengan faktor kinerja, akan tetapi masih menghasilkan temuan yang berbeda-beda antar penelitian. Pada penelitian sebelumnya terjadi inkonsistensi dari hasil yang ada.

Pertama, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja juga mendapatkan hasil yang signifikan (Poetri et al., 2020; Purnamasari et al., 2022; Purnomo, 2022; et al., 2018; Vidananda & Setiawan, 2021) dan tidak signifikan (Aminatuzzuhro & Lutfillah, 2014; Anggara, 2022). Kedua, hubungan antara Fasilitas terhadap Kinerja ada hasil yang positif (Aditya & Wahyuni, 2023; Firman et al., 2023; Sari et al., 2023; Sarmigi et al., 2023; Yani, 2023) dan hasil yang tidak signifikan (Lajatuma et al., 2017; Mantero, 2022). Adanya *research gap* ini sangat menarik untuk menjadikan fasilitas dan kualitas layanan sebagai faktor yang berpengaruh pada kinerja khususnya pada Nakes. Fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan kerja menjadi fokus dalam penelitian ini karena memegang peranan penting dalam menentukan kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kinerja.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung fasilitas terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening.

I.

II. TEORI

a) Konsep Kualitas Pelayanan

Bustami (2016) menyebutkan bahwa mutu atau kualitas adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Kotler & Keller, 2016). Hardiansyah (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Kualitas jasa atau kualitas pelayanan menurut Setiawan (2016:4) merupakan faktor utama yang menghubungkan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan di Lembaga kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu peningkatan mutu faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Bustami (2016:16) mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakannya secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Menurut Kasmir (2016) Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Berbeda halnya dengan Fandy Tjiptono (2016:59) yang menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Artinya layanan adalah setiap tindakan kinerja yang salah satu pihak dapat menawarkan yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang produksi mungkin atau mungkin tidak terikat produk fisik.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang berhubungan langsung dengan konsumen yang menawarkan barang atau jasa untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka akan tercipta kepuasan pada konsumen.

b) Konsep Fasilitas

Fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2016:41). Sedangkan menurut Sulastiyono (2017:11) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan dapat terpenuhi (B. Basrowi & Utami, 2023; Nurwati & Basrowi, 2020; Suseno & Basrowi, 2023).

Kotler & Armstrong (2016) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien pula (Muhammad, 2016:77). Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang memberikan pelayanan kesehatan upaya kesehatan perorangan (UKP) maupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), berupa pelayanan rawat jalan maupun rawat inap.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala bentuk fisik baik itu peralatan, desain eksterior dan interior yang menarik yang disediakan oleh layanan jasa demi tercapainya kebutuhan para pelanggan dan menghasilkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan yang merasa puas akan menjadi pelanggan yang loyalitas terhadap Perusahaan (Basrowi & Ghafur, 2020; Handadi, 2020; Munawir & Basrowi, 2023; Suwarno & Basrowi, 2022). Selain itu disintesis bahwa fasilitas kesehatan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat.

c) Konsep Kepuasan Kerja

Kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian akan termotivasi untuk melakukan tindakan ke arah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan.

Menurut Robbins (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam

bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Edy (2016) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pekerja memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Priansa (2017) kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pekerja dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pekerja terhadap pekerjaannya. Perasaan pekerja terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja. Menurut Rini & Winata (2021) bahwa kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif, puas atau tidak puas (-Basrowi & Sudrajat, 2018; Maliki et al., 2022; Z. F. A. Yusuf et al., 2023).

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu pandangan dan sikap seseorang baik positif maupun negatif mengenai penilaian seseorang terhadap pekerjaan mereka.

d) **Konsep Kinerja**

Menurut Hasibuan (2011), "Kinerja merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu". Menurut Armstrong (2014), "Kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, pencapaian hasil, dan kontribusi kerja". Menurut Siagian (2015), "Kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu" (Basrowi, Ali, et al., 2023; B. Basrowi, 2020; Juanto & Basrowi, 2023).

Kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Wahjono, 2015). Pada suatu individu, kelompok, maupun organisasi di perlukan penilaian kinerja untuk melihat hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai (Kasmir, 2016). Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau tidak tetap berdasarkan perjanjian baik secara tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan pada jabatan tertentu (Mangkunegara, 2014). Dengan demikian Kinerja adalah hasil yang telah dicapai dalam kurun waktu tertentu oleh pekerja yang menerima tugas atau yang menduduki suatu jabatan tertentu. Kinerja ini bertujuan untuk meningkatkan dan mencapai tujuan suatu organisasi (Gibson, 2008).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja adalah hasil kerja baik dari kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai persatuan periode waktu pada pelaksanaan tugas kerjanya seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono

(2015) penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi menurut Djarwanto & Subagyo (2005) merupakan obyek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Dalam penelitian ini populasinya adalah pegawaidari38 Klinik Kesehatan yang berada di Kota Serang yang berjumlah 458 pegawai.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *Probability Sampling* dengan jenis simple random sampling. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 120 pegawaiNakesdi Kota Serang Provinsi Banten.

Jenis dan Sumber Data

Sebagian besar tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data yang relevan, dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penyusunan penelitian ini penulis memperoleh data dari dua sumber yaitu:

Data primer penelitian ini didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu konsumenKlinik Kesehatan di Kota Serang Provinsi Banten, yang disusun dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan yang terkait dengan indikator variabel penelitian meliputi KualitasPelayanan, Fasilitas, Kepuasankerja, dan Kinerja.

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dan informasi ini penulis peroleh dari studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari literatur-literatur serta dari sumber lain yang berhubungan dan relevan dengan masalah-masalah yang sedang diteliti.

MetodePengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner pada penelitian ini adalah skala penilaian interval, yaitu alat pengukur data yang menghasilkan data yang memiliki rentang nilai yang mempunyai makna, walaupun nilai absolutnya kurang bermakna. *Interval scale* yang digunakan adalah *agree-disagree*.

Skala ini merupakan salah satu bentuk lain dari *bipolar adjective*, dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai (Ferdinand, 2014). Dalam penelitian ini skor yang digunakan adalah rentang angka 1 sampai 5 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

MetodeAnalisis Data

Dalam penelitian ini analisis inferensial dilakukan menggunakan uji persamaan struktural berbasis varian atau *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM). Penggunaan PLS-SEM didasarkan pada alasan bahwa metode PLS merupakan metode yang tepat dalam menguji pengaruh prediksi hubungan antar variabel dalam sebuah model. Selain itu, PLS juga dapat dioperasikan pada data yang tidak berdistribusi normal, tidak mensyaratkan berbagai asumsi, serta dapat diuji pada modelpenelitian dengan dasar teori yang lemah (Ghazali & Latan, 2014).

IV.

v. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum tentang responden dapat dilihat pada hal-hal sebagai berikut, khususnya pada gambaran sampel penelitian, penyebaran sampel, jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan dan jenis pekerjaan.

Tabel 1. Sampel Penelitian

No	Nama Klinik Kesehatan	Populasi	Sampel
1	KlinikJanah	9	9
2	KlinikMutiara Medika	8	8
3	KlinikIkhlasMedika	7	7
4	KlinikIkhlasMedika 2	5	5
5	KlinikAdikaHusada	5	5
6	KlinikAdnan Medika	5	5
7	KlinikFathanSulaimanMedika	7	7
8	KlinikVarian Medika	7	7
9	KlinikSerang Medika	7	7
10	KlinikSyakirahMedika 1	6	6
11	KlinikSyakirahMedika 2	6	6
12	KlinikSerang Medika	7	7
13	KlinikAliya Cangkudu	8	8
14	Klinik Krakatau Medika	7	7
15	KlinikCijawaMedika	5	5
16	KlinikKeagungan	7	7
17	KlinikWidya Medika	7	7
18	KlinikBina Sehat	7	7
Jumlah		120	120

Sumber: Klinik Kesehatan Kota Serang, Juli-september 2023 (diolah)

Dari tabel di atas, terdapat 120 jumlah sampel dari 120 Populasi yang tersebar di 18Klinik Kesehatan di Kota Serang Provinsi Banten, selanjutnya ada 120 kuesioner yang kembali dari 120 sampel yang disebar.

Jenis kelamin sampel penelitian dapat ditabulasikan sebagai berikut

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No.	Jenis kelamin	f	Persentase (%)
1	Laki - laki	54	45,00%
2	Perempuan	66	55,00%
Jumlah		120	100%

Berdasarkan tabel di atas responden berjenis kelamin laki-laki 45,00% atau 54 responden dan Perempuan sebesar 55,00% atau 66 orang Responden.

Usia responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	f	Persentase (%)
1	< 30 Tahun	15	12,50%
2	30 - 40 Tahun	48	40,00%
3	41 - 50 Tahun	54	45,00%
4	> 50 tahun	3	2,50%
Jumlah		120	100%

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa usia responden mayoritas berusia antara 41 – 50 tahun dengan jumlah 54 responden atau 45,00%, diikuti dengan responden yang berusia pada rentang 30 - 40 dengan jumlah 48 responden atau 40,00%, kemudian yang berusia dibawah 30 tahun 15 orang 12,50% dan terakhir berusia diatas 50 tahun yang berjumlah 3 orang atau 2,50%.

Tingkat Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	f	Persentase (%)
1	D1/D2/D3	44	36,67%
2	S1/D4	68	56,67%
3	S2	8	6,67%
Jumlah		120	100%

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden tingkat pendidikan terakhirnya adalah S1/D4 dengan jumlah 68 responden atau 56,67%, diikuti lulusan D1/D2/D3 sebanyak 44 responden atau 36,67%, kemudian lulusan S1/D4 sebanyak 68 responden atau 56,67%, kemudian lulusan S2 dengan jumlah 8 responden atau 6,67%.

Distribusi responden berdasarkan jenis keahlian/profesi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis keahlian/profesi

No.	Jenis Keahlian/profesi	f	Persentase(%)
1	Dokter Umum/Spesialis/Gigi	33	27,50%
2	Tenaga Farmasi	19	15,83%
3	Tenaga Keperawatan	34	28,33%
4	Tenaga Gizi	17	14,17%
5	Tenaga Analis Kesehatan/ Laboran	17	14,17%
Jumlah		120	100%

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki keahlian/profesi Tenaga Keperawatan dengan jumlah 34 responden atau 28,33%, kemudian Dokter Umum/Spesialis/Gigi dengan jumlah 33 responden atau 27,50%, selanjutnya Tenaga Farmasi dengan responden 19 orang atau 15,83% dan Tenaga Gizi serta Tenaga Analis Kesehatan/ Laboran dengan jumlah masing-masing responden 17 responden atau 14,17%.

Berikut adalah nilai *loading factor* dari masing-masing *manifest* pada variabel penelitian:

Tabel 6. Outer Loadings

Kualitas Pelayanan (X1)	Fasilitas (X2)	Kepuasan Kerja (Y)	Kinerja Nakes (Z)
0,859			
0,726			
0,833			
0,923			
0,891			
0,945			
0,921			
0,926			
0,897			
0,780			
	0,700		
	0,792		
	0,800		
	0,873		
	0,851		
	0,720		
	0,743		
	0,847		
	0,778		
		0,816	
		0,909	

Kualitas Pelayanan (X1)	Fasilitas (X2)	Kepuasan Kerja (Y)	Kinerja Nakes (Z)
		0,963	
		0,946	
		0,932	
		0,773	
		0,865	
		0,839	
			0,643
			0,860
			0,892
			0,833
			0,901
			0,847

Sumber: Data diolahSmartPLS V.3.2.9

Berdasarkan output data pada tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa seluruh indikator dari masing-masing manifest variabel yang diteliti memiliki nilai *Loading Factor* > 0,6. Jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan manifest yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi kriteria reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 7. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Fasilitas (X2)	0,938	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,966	Reliabel
Kinerja Nakes (Z)	0,931	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,969	Reliabel

Sumber: Data diolahSmartPLS V.3.2.9

Berdasarkan sajian output data dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* semua variabel penelitian >0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat

disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki *level internal consistency reliability* yang tinggi.

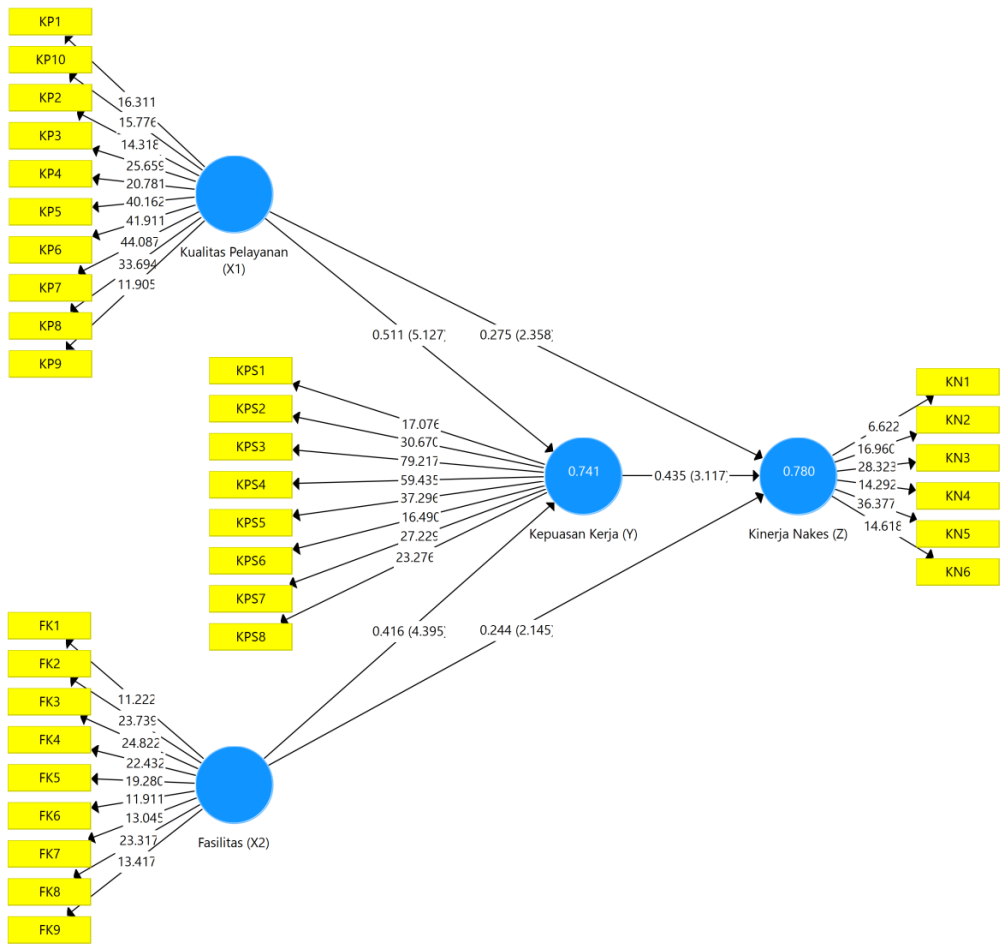
Tabel 8. Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas (X2)	0,925	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,959	Reliabel
Kinerja Nakes (Z)	0,910	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,965	Reliabel

Sumber: Data diolah SmartPLS V.3.2.9

Hasil output *cronbach's alpha* menunjukkan semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* > 0,6 sehingga bisa disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Dalam SmartPLS V.3.2.9, pengujian setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi dengan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian. Hasil pengujian dengan metode *bootstrapping* dengan menggunakan software SmartPLS V.3.2.9 adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Bootstrapping Inner Model

Hasil dari *bootstrapping* dapat dilihat pada tabel 4.21 dibawah ini:

Tabel 9. Path Coefficients

	<i>Original Sample (O) / Path Coefficients</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Fasilitas (X2) -> Kepuasan Kerja (Y)	0,416 nilai positif	0,434	0,095	4,395 > 1,96	0,000 < 0,05 signifikan
Fasilitas (X2) -> Kinerja Nakes (Z)	0,244 nilai positif	0,238	0,114	2,145 > 1,96	0,032 < 0,05 signifikan
Kepuasan Kerja (Y) -> Kinerja Nakes (Z)	0,435 nilai positif	0,440	0,139	3,117 > 1,96	0,002 < 0,05 signifikan
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Kerja (Y)	0,511 nilai positif	0,497	0,100	5,127 > 1,96	0,000 < 0,05 signifikan
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kinerja Nakes (Z)	0,275 nilai positif	0,277	0,116	2,358 > 1,96	0,019 < 0,05 signifikan

Sumber: Data diolah SmartPLS V.3.2.9

Setelah dilakukan proses *bootstrapping* terhadap model pengukuran, maka diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1

Dari hasil koefisien jalur yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Nilai *Original Sample (O) / Path Coefficients*= 0,511 nilai positif, T Sebesar 5,127 > 1,96 dengan nilai P-Value 0,000 < 0,05 signifikan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja. Nilai positif pada koefisien parameter artinya adalah semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat Kepuasan Kerja.

Hipotesis 2

Dari hasil koefisien jalur yang diperoleh antara Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Kerja didapat Nilai *Original Sample (O) / Path Coefficients*= 0,416 nilai positif, T Sebesar 4,395 > 1,96 dengan nilai P-Value 0,000 < 0,05 Signifikan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Kerja. Nilai positif pada koefisien artinya adalah semakin baik Fasilitas Kesehatan maka semakin baik pula Kepuasan Kerja.

Hipotesis 3

Dari hasil koefisien jalur yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang Nilai *Original Sample (O) / Path Coefficients*= 0,275 nilai positif, T Sebesar 2,358 > 1,96 dengan nilai P-Value 0,019 < 0,05 Signifikan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang. Nilai positif

pada koefisien artinya adalah semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin baik Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.

Hipotesis 4

Dari hasil koefisien jalur yang diperoleh antara Fasilitas Kesehatan terhadap Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang nilai *Original Sample (O) / Path Coefficients*= 0,244 nilai positif, T Sebesar 2,145 > 1,96 dengan nilai P-Value 0,032 < 0,05 Signifikan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas Kesehatan terhadap Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang. Nilai positif pada koefisien jalur artinya adalah semakin baik Fasilitas Kesehatan maka semakin baik Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.

Hipotesis 5

Dari hasil koefisien jalur yang diperoleh antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang didapat nilai *Original Sample (O) / Path Coefficients*= 0,435 nilai positif, T Sebesar 3,117 > 1,96 dengan nilai P-Value 0,002 < 0,05 Signifikan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang. Nilai positif pada koefisienparameter artinya adalah semakin baik Kepuasan Kerja maka semakin baik Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.

Sedangkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dapat dilihat pada tabel 10 *Specific Indirect Effects* dibawah ini:

Tabel 10. Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Kinerja Nakes (Z)	0,222 nilai positif	0,221	0,089	2,495>1,96	0,013<0,05 signifikan
Fasilitas (X2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Kinerja Nakes (Z)	0,181 nilai positif	0,190	0,070	2,568>1,96	0,011<0,05 signifikan

Sumber: Data diolah SmartPLS V.3.2.9

Hipotesis 6

Dari pengujian Sobel Test diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja nakes melalui Kepuasan Kerja dimana nilai Z sebesar 2,663 > 1,96 dengan tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kinerja nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja, adanya mediasi ini hanya bersifat semu atau *complementary (partial mediation)*.

Hipotesis 7

Dari pengujian Sobel Test diketahui bahwa Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap kinerja nakes melalui Kepuasan Kerja dimana nilai Z sebesar 3,173 > 1,96 dengan tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

terdapat pengaruh signifikan Fasilitas Kesehatan terhadap kinerja nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja, Jenis mediasi yang terbentuk yaitu semu atau parsial bersifat *complementary (partial mediation)*.

Pembahasan

Pengujian hipotesis pertama adalah apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin baik pula Kepuasan Kerja pegawai (B. Basrowi, Nugroho, et al., 2023; Juanto & Umalihayati, 2023; Purwaningsih et al., 2023; Ulpah et al., 2023).

Temuan penelitian ini sejalan dengan riset sebelumnya yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Novitasari, D., Asbari, M., & Sasono, I. (2021) mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja. Adapun menurut Farisi, S., Hulmansyah, H., & Huda, N. (2018) mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja.

Pengujian hipotesis kedua adalah apakah Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini berarti semakin baik Fasilitas Kesehatan maka semakin baik pula Kepuasan Kerja pegawai.

Temuan penelitian ini sejalan dengan riset sebelumnya yang dilakukan oleh Hidayah, Dahlius, A., & Ibrahim, M. (2016) mengungkapkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja. Adapun menurut Prawira, I. (2020) mengungkapkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja.

Pengujian hipotesis ketiga adalah apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja nakes. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja nakes. Hal ini membuktikan semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin baik pula kinerja nakes.

Temuan penelitian ini menguatkan Penelitian yang dilakukan oleh Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020) mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Adapun menurut Vidananda, N. K. P., & Setiawan, P. Y. (2021) mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

Pengujian hipotesis keempat adalah apakah Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif terhadap kinerja nakes. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja nakes. Semakin baik Fasilitas Kesehatan maka semakin baik pula kinerja tenaga Kesehatan (Basrowi & Ali, 2023; B. Basrowi et al., 2021; Nur Pratama et al., 2022).

Penelitian ini pun sejalan dengan temuan Penelitian yang dilakukan oleh Sarmigi, E., Satria, E., Syukrawati, S., & Desiana, D. (2023) mengungkapkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Adapun menurut Firman, F., Wulandari, W., & Jaenab, J. (2023) mengungkapkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

Pengujian hipotesis kelima adalah apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Nakes. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja nakes. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik Kepuasan Kerja maka semakin baik pula kinerja nakes (Suwarsono & Basrowi, 2021; Utami et al., 2021; Utami & Basrowi, 2021).

Temuan penelitian ini menguatkan Penelitian yang dilakukan oleh Fitriya, A., & Kustini, K. (2023) mengungkapkan bahwa Kepuasan kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Adapun menurut Badrianto, Y., & Astuti, D. (2023) mengungkapkan bahwa Kepuasan kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

Pengujian hipotesis keenam adalah apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mempunyai efek mediasi antara Kualitas Pelayanan terhadap kinerja nakes. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi secara langsung kinerja nakes maupun secara tidak langsung melalui mediasi Kepuasan Kerja dan Jenis mediasi yang terbentuk yaitu semu atau parsial bersifat *complementary (partial mediation)* (Munir et al., 2022; Purwaningsih et al., 2020; Utami et al., 2020).

Pengujian hipotesis ketujuh adalah apakah Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap kinerja nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja (B. Basrowi, 2019; B. Basrowi et al., 2020; Fahsyah & Basrowi, 2016; F. A. Yusuf & Basrowi, 2023). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mempunyai efek mediasi antara Fasilitas Kesehatan terhadap kinerja nakes. Hal ini membuktikan bahwa Fasilitas Kesehatan dapat mempengaruhi secara langsung kinerja nakes maupun secara tidak langsung melalui mediasi Kepuasan Kerja dan Jenis mediasi yang terbentuk yaitu semu atau parsial bersifat *complementary (partial mediation)*.

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja. Semakin baik Kualitas Pelayanan dalam pelaksanaan pekerjaan maka semakin baik Kepuasan Kerja pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Kerja. Semakin baik Fasilitas Kesehatan maka semakin baik Kepuasan Kerja pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.
3. Terdapat pengaruh positif signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan. Semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin baik pula Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.
4. Terdapat pengaruh positif signifikan Fasilitas Kesehatan terhadap Klinik Kesehatan di Kota Serang. Semakin baik Fasilitas Kesehatan maka semakin baik pula Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.
5. Terdapat pengaruh positif signifikan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Nakes. Semakin baik Kepuasan Kerja maka semakin baik pula Kinerja Nakes pada Klinik Kesehatan di Kota Serang.
6. Terdapat pengaruh positif signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja, adanya mediasi ini hanya bersifat semu atau *complementary (partial mediation)*.

7. Terdapat pengaruh positif signifikan Fasilitas Kesehatan terhadap Kinerja Nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja. Terhadap Kinerja Nakes melalui mediasi Kepuasan Kerja, Jenis mediasi yang terbentuk yaitu semu atau parsial bersifat *complementary (partial mediation)*.

Referensi :

- Aditya, A. D., & Wahyuni, D. U. (2023). Pengaruh Fasilitas Kerja, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Telkom Akses Surabaya Wilayah Kebalen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(3).
- Aminatuzzuhro, & Lutfillah, N. Q. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Perbankan 2011-2012). *E-Jurnal Kewirausahaan*, 2(2004), 23-42.
- Amstrong, M. (2014). *A Handbook of Human Resources Management Practice*. 13th edition. Philadelphia: Kogan Page.
- Anggara, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi Pada Umkm Tas Kulit Di Yogyakarta*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Tindakan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basrowi, -, & Sudrajat, A. (2018). Islam and European Feudalism in the Mid-Century. *Historia: Jurnal Pendidik dan Peneliti Sejarah*, 11(1), 84. <https://doi.org/10.17509/historia.v11i1.12134>
- Basrowi, & Ali, J. (2023). *Customer Satisfaction in Mediation The Influence of Service Quality and Customer Loyalty*. 28944-28949. <https://doi.org/10.4108/eai.4-11-2022.2328944>
- Basrowi, Ali, J., Suyanto, T., & Utami, P. (2023). *Islamic Banking Loyalty in Indonesia : the Role Brand Image , Promotion , and Trust*. 12(1), 75-102. <https://doi.org/10.22373/share.v12i1.15338>
- Basrowi, B. (2019). Pengaruh Remitan, Jiwa Entrepreneurship, Kemapanan Bekerja Pasca Menjadi Tki, Terhadap Tingkat Kesejahteraan Tki Purna. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 15(2), 74-83. <https://doi.org/10.21831/jep.v15i2.23407>
- Basrowi, B. (2020). Strategies to Increase Financial Inclusion through Financial Technology. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 5(1), 81-96. <https://doi.org/10.20885/jielariba.vol5.iss1.art5>
- Basrowi, B., Nugroho, N., Purwaningsih, E., Nurkholifah, A. E., Fitriani, E., & Nurjanah, A. (2023). *PKM-Technopreneur-Syariah Bagi Santri Pp Al-Mubarak*. 4(4), 6927-6932.
- Basrowi, B., & Utami, P. (2023). Development of Market Distribution through Digital Marketing Transformation Trends to Maximize Sales Turnover for Traditional Beverage Products. *Journal of Distribution Science*, 21(8), 57-68. <https://doi.org/10.15722/jds.21.08.202308.57>
- Basrowi, B., Utami, P., Ali, J., & Salleh, M. S. (2021). Supply Chains In Indonesia Facing Virus Corona (COVID-19): Models Innovation And Obstacles Faced. *Bina Bangsa International Journal of Business and Management*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.46306/bbijbm.v1i1.1>
- Basrowi, B., Utami, P., Anggraeni, E., & Nasor, M. (2020). Analisis Swot Pasar Modal Syariah Sebagai Sumber Pembiayaan Di Indonesia. *el-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 210-227. <https://doi.org/10.24090/ej.v8i2.3957>
- Basrowi, & Ghafur, R. A. (2020). *face to faces Consumption According to Conventional and*

Islamic Concept.

- Bowles, D. C., Butler, C. D., & Morisetti, N. (2015). Climate change, conflict and health. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 108(10), 390–395.
- Djarwanto, P., & Subagyo, P. (2005). *Statistik Induktif. Edisi Kelima*. BPFE.
- Edy, S. (2016). Manajemen sumber daya manusia. *Kencana Prenada Media Group, Jakarta*.
- Fahsyah, I., & Basrowi, B. (2016). Dampak Illegal Mining Pertambangan Emas di Citorek Kidul Kabupaten Lebak Banten. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi. In *Badan Penerbit Undip* (5 ed.).
- Firman, F., Wulandari, W., & Jaenab, J. (2023). Pengaruh fasilitas kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada dinas perpustakaan daerah (DPAD) kota bima. *Journal missy (Management and Business Strategy)*, 4(1), 45–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.24929/missy.v4i1.2720>
- Ghazali, I., & Latan, H. (2014). *SMART PLS*. Semarang: Undip Press.
- Gibson, M. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Cetakan ke dua. Jakarta: Erlangga*.
- Handadi, S. (2020). Nusantara (Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial) JEPANG. *Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual Tari Daerah Kalimantan Tengah*, 7(2), 408–420.
- Hardiansyah, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Layanan Streaming Netflix*. Institut Teknologi Indonesia.
- Hari Santhi, N., & Hartati, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan dan Inovator Pendidikan*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.29408/jhm.v5i1.3263>
- Hasibuan, M. S. . (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Juanto, A., & Basrowi, B. (2023). *Pengaruh Pemberian Simulasi Metode Bercakap-cakap terhadap Kreativitas Kemampuan Bercerita*. 4, 601–608.
- Juanto, A., & Umalihayati, B. (2023). *Pelatihan peningkatan administrasi pemerintahan bagi aparatur desa di desa janaka kecamatan jiput*. 4(2), 5360–5364.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Intl.
- Lajatuma, T. A., Nuraiana, E., & Murwani, J. (2017). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bukit Mas Prima Persada Depo Madiun. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 5(1), 98–199.
- Maliki, I. B., Septiani, S. D., Ain, F., & Basrowi. (2022). Strategi Meningkatkan Minat Membaca Mahasiswa di Beberapa Universitas di Banten: Tinjauan Manajemen Pendidikan. *Program Studi Manajemen, Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Program Studi Magister Manajemen*, 4(1), 697–707.
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mantero, E. (2022). Pengaruh fasilitas kerja, pelatihan dan kedisiplinan terhadap kinerja karyawan pt. Kemas industry. *Mpu Procuratio*, 4(1), 38–45.
- Munawir, A., & Basrowi, B. (2023). Peran Kedisiplinan dalam Memediasi

- Pembelajaran Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Ekodestinas: Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata*, 1(1), 27–35.
<https://glorespublication.org/index.php/ekodestinas/article/view/24/16>
- Munir, K., Basrowi, & Suseno, B. D. (2022). *Covid-19 Pandemic : Adaptability of Vocational School Strategic Planning This research method uses tif kuantita research , which uses internal and external*. 2(April), 204–211. <https://doi.org/10.46306/bbijbm.v2i1.28>
- Nur Pratama, R., Khaerunnisa, S., Aini, Q., & Basrowi, B. (2022). Tingkat Kereligiusan Siswa SMA/SMK di Kota Dan Desa. *Jurnal Kajian Pendidikan Islam*, 1, 127–143. <https://doi.org/10.58561/jkpi.v1i2.31>
- Nurwati, T., & Basrowi. (2020). Peningkatan Kualitas Outcome Program Keahlian Teknik Sepeda Motor dengan Menggunakan Model “Mega-Pro.” *Cendekia*, 14(1), 1–18. <https://doi.org/10.30957/cendekia.v14i1.612>. Dalam
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186. <https://doi.org/https://doi.org/10.37304/jem.v1i3.2561>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Purnamasari, S. D., Bambang, D., & Sulistiyono, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Call Center Pt. Citilink Indonesia. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 63–75.
- Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2), 69–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.52160/ejmm.v6i2.583>
- Purwaningsih, E., Anisariza, N. U., & Basrowi, B. (2023). *Perolehan Legal Entity d an Legal Product bagi UMKM*. 5, 245–264.
- Purwaningsih, E., Basrowi, & Santoso, J. T. (2020). *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan Volume 11 Nomor 1 Maret 2020* 53. 11(1), 53–70.
- Rini, Y. P., & Winata, V. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Keterampilan dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Sekolah Ariya Metta Tangerang. *Prosiding Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 286–296.
- Robbins, S. (2016). *Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Indeks.
- Sari, N., Fauzi, A., Pebiyanti, E., Dayanti, H., Khotimmah, N., Tasia, S. I., Husniyyah, T., & Sutendi, Z. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Disiplin Kerjas terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(3), 363–369. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jimt.v4i3.1334>
- Sarmigi, E., Satria, E., Syukrawati, S., & Desiana, D. (2023). Pengaruh fasilitas dan intelektualitas terhadap kinerja karyawan pt. Bank perkreditan rakyat pembangunan kerinci. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 34–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.32939/fdh.v4i1.1133>
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan 23)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suseno, B. D., & Basrowi, B. (2023). HighTech and Innovation Role of the Magnitude of Digital Adaptability in Sustainability of Food and Beverage Small Enterprises Competitiveness. *HighTech and Innovation Jo*, 4(2), 270–282.
- Suwarno, & Basrowi, B. (2022). *Increasing Integrity and Anti-Corruption of Millennial*

- Generations in Indonesia*. 15(4), 923–933. <https://doi.org/10.2478/bjlp-2022-004084>
- Suwarsono, D. T., & Basrowi, B. (2021). The Impact Of The Gojek And Tokopedia Mergers On The Welfare Of Gojek Drivers. *Bina Bangsa Internasional Journal of Business and Management*, 1(2), 125–136.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. In *Andi* (Vol. 1). Andi.
- Ulpah, M., Agustini, A., Sofiah, L., & Basrowi, B. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah dan Kinerja Guru terhadap Mutu Pendidikan. *Journal On Teacher Education Research & Learning in Faculty of Education*, 4(3), 521–531.
- Utami, P., & Basrowi, B. (2021). Sharia Marketing Mix: A Model of Digital Marketing Management Strategy of Zakat. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 3(1), 44–59. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v3i1.4688>
- Utami, P., Fauzi, F., Sanusi, A., & Basrowi, B. (2020). Model E-Marketing Berbasis Fintech Syariah Berdasarkan Tinjauan Lingkungan Eksternal Dan Internal Untuk Pengembangan Wisata Halal Di Indonesia. *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 58. <https://doi.org/10.30997/jsei.v6i1.2157>
- Utami, P., Nesor, M., & Basrowi, B. (2021). The Role of Digital Zakat Towards Economic Development at Slums in Indonesia. *Journal of Business, Economics and Environmental Studies*, 11(3), 45–51. <https://doi.org/10.13106/ajbe.2021.vol11.no3.45>
- Vidananda, N. K. P., & Setiawan, P. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Perusahaan Di Larissa Aesthetic Center Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(4), 333. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i04.p02>
- Wahjono, S. I. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Yani, A. G. (2023a). Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Effect Of Facilities And Work Environment On Employee Performance At Indonesian Sharia Bank KCP. *Jurnal Margin*, 3(1), 1–14.
- Yani, A. G. (2023b). Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian. *MARGIN: Journal of Islamic Banking*, 3(1), 1–14.
- Yusuf, F. A., & Basrowi. (2023). The Effectiveness of the Internship Program for Vocational High School Students Using the CIPP Method. *JTP - Jurnal Teknologi Pendidikan*, 25(1), 15–28. <https://doi.org/10.21009/jtp.v25i1.33553>
- Yusuf, Z. F. A., Muti'ah, E., & Basrowi. (2023). *Occupational Risk Management For The Coding Officer Of The Medical Record Installation Section Of Banten Regional Public Hospital*. 10(4), 1861–1868.

VI.