

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN GANDASARI CIJANTUNG
PURWAKARTA**

Desy Fauziah

STIE Wibawa Karta Raharja Purwakarta
Email: desyзия16@gmail.com

Sisca Septiani

STIE Wibawa Karta Raharja Purwakarta
Korespondensi penulis: sisseptiani@gmail.com

***Abstract.** This study aims to analyze the effect of work discipline and service quality on consumer satisfaction at Gandasari Restaurant, Cijantung, Purwakarta. The source of the data in this study was obtained from a questionnaire (primary) which was distributed to the respondents. The population of this research is the consumers of Gandasari Restaurant, Cijantung, Purwakarta. The research sample amount were 100 people. The research analysis method used is validity test, reliability test, multiple linear regression, f test and t test. The research findings indicate that service quality simultaneously affects consumer satisfaction. Based on multiple linear regression analysis, the coefficient of determination was 46.9%. The most dominant factor that influenced is the quality of service from the calculation of the t test. The t-count value of the Work Discipline variable is 8.245, the t-count of the service quality variable is 0.338. The results of the F test obtained F count of 42.875 and a significant value <0.05.*

***Keywords:** work discipline, service quality, customer satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. Sumber data pada penelitian ini didapat dari kuesioner (primer) yang disebar pada responden. Populasi dari penelitian ini adalah Konsumen Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Metode analisis penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji f dan uji t. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 46,9%. Faktor yang paling dominan berpengaruh adalah kualitas pelayanan dari penghitungan uji t. Nilai t hitung variabel Disiplin Kerja sebesar 8,245, t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 0,338. Hasil Uji F diperoleh F hitung sebesar 42,875 dan nilai signifikan < 0,05.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

LATAR BELAKANG

Makanan adalah salah satu dari kebutuhan pokok manusia, banyak sekali jenis makanan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam memenuhi kebutuhan makanan tidak semua orang akan memasak karena banyaknya yang tidak memiliki waktu, dari fenomena ini banyaknya orang yang membutuhkan makanan tetapi tidak ada waktu memasak maka munculah berbagai bisnis rumah makan. Dengan melihat peluang yang bagus seperti itu maka semakin banyak pesaing rumah makan yang bermunculan juga dengan varian menu yang berbeda membuat Rumah Makan Gandasari harus terus melakukan perkembangan dari segi kualitas pelayanan dan disiplin yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan juga tak kalah penting dengan melakukan servis yang baik serta ramah kepada konsumen tentunya membuat konsumen puas dan mungkin akan kembali lagi karena merasa nyaman.

Menurut Suwithi dalam Andayani (2021:13) “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Pengaruh Kualitas pelayanan memang sangatlah penting dalam usaha rumah makan karena menyangkut kepuasan konsumen, Rumah Makan Gandasari memiliki jumlah tertinggi pada bulan September yang berjumlah sekitar 9.000 orang, lalu pada bulan November konsumen menjadi 8.400 orang kemudian pada bulan April, Agustus, Oktober dan Desember dengan rata-rata 3.000 Orang di setiap bulannya. Namun terjadi penurunan yang cukup drastis pada bulan juli angka konsumen terendah berada di angka 2.255 orang perbulan. Dengan menurunnya jumlah konsumen tentunya juga berpengaruh terhadap omset penjualan Rumah Makan Gandasari hal tersebut perlu diwaspadai dan diteliti tentang apa yang membuat konsumen bisa sangat turun dalam kurun waktu yang sangat cepat. Selain itu omset dari Rumah Makan Gandasari dari data tertinggi Rumah Makan Gandasari terdapat pada bulan September, November, Oktober, hingga Desember dengan nominal angka yang mencapai rata-rata Rp. 250.000.000 per bulannya namun terjadi penurunan yang sangat drastis pada bulan juli dengan omset yang hanya bisa mencapai Rp.61.200.000 perbulan. hal cukup mengkhawatirkan tentunya dan menjadi sebuah masalah yang perlu diteliti.

Konsumen memiliki harapan yang tinggi untuk mendapat kepuasan serta kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan namun pada kenyataannya masih ada beberapa konsumen yang memberikan keluhan dan kritik terhadap kualitas pelayanan dan kedisiplinan karyawan contohnya seperti makanan tidak datang tepat waktu, menu yang dipesan tidak sesuai permintaan, beberapa karyawan juga sering terlihat menggunakan handphone berlebihan di saat jam kerja dan karyawan banyak yang tidak datang tepat waktu di Rumah Makan Gandasari.

Hal yang diinginkan konsumen dalam kepuasan konsumen yaitu ketika kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono dalam Sunarti 2017:2). Dalam penelitian Andalusi (2018) kualitas pelayanan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan, sedangkan dalam penelitian lain Alfajar, dkk (2021) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berada pada kategori yang kuat.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta, mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta, dan mengetahui pengaruh disiplin dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta.

KAJIAN TEORITIS

1. Disiplin Kerja

Menurut Veithzal Rivai dalam (Andayani, 2021: 13) "Disiplin kerja adalah suatu cara yang digunakan para manajer untuk melakukan komunikasi dengan karyawan agar mereka mau untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Menurut Sutrisno dalam (Andayani, 2021:13), "disiplin kerja adalah sebuah perilaku seseorang yang diharapkan sesuai dengan peraturan, Standar prosedur kerja yang ada, atau disiplin adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis".

2. Kualitas Pelayanan

Menurut suwithi dalam Andayani (2021:3) “kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Menurut Mauludin dalam andayani (2021:13) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah cara untuk mengukur perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

3. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (Sunarti, 2017:2) kepuasan konsumen yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan perbedaan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan juga kenyataan yang didapatkan.

4. Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Konsumen

Disiplin kerja sendiri memiliki pengertian yaitu “Perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis” Menurut Sutrisno dalam (Andayani, 2021:13). Sedangkan Menurut (khotimah dan Pranitasari, 2021:22) Disiplin kerja adalah sebuah cara yang digunakan oleh para pengatur untuk berkomunikasi dengan karyawan sehingga mereka mau untuk mengubah perilaku serta berusaha untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk dapat mentaati semua aturan dan norma-norma sosial pada perusahaan yang berlaku. Pada dasarnya ada banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi. Dari penelitian Yunanto (2016) mendapatkan hasil adanya pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan.

5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut suwithi dalam Andayani (2021:3) “kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Dari definisi tersebut maka didapat sebuah asumsi jika pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik maka konsumen akan

merasa puas, seperti pada Penelitian Dewi (2019) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

6. Pengaruh Disiplin dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap konsumen merupakan variabel yang saling berkaitan dalam penelitian ini, dalam sebuah usaha rumah makan tentunya kepuasan konsumen adalah hal yang penting. Dengan puasnya konsumen terhadap mutu kualitas pelayanan Rumah Makan dapat membuat konsumen mendapatkan perasaan senang, nyaman, dan mungkin akan kembali berkunjung di kemudian hari. Hal ini juga sependapat dengan penelitian terdahulu dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo) dari hasil penelitian ini disebutkan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen terlebih lagi pada indikator daya tanggap. Daya tanggap adalah satu dari dimensi kualitas pelayanan maka dari itu pada penelitian kali ini penyusun mengambil sumber indikator dari dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, Bitner dan Gremler (Adi, 2022:109). mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Dimensi (*Tangible*), dimensi (*Reliability*), Dimensi (*Responsiveness*), Dimensi (*Assurance*), Dimensi (*Empathy*).

7. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris, berdasarkan uraian kerangka pikiran diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

- H = Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta.
- H = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari Purwakarta,
- H = Disiplin kerja dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta.

METODE PENELITIAN

Disain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Rumah Makan Gandasari sebanyak 59.580 orang data ini diambil dari data pengunjung Rumah Makan Gandasari pada tahun 2021. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan rumusan Slovin dan didapat 100 responden untuk dijadikan sampel.

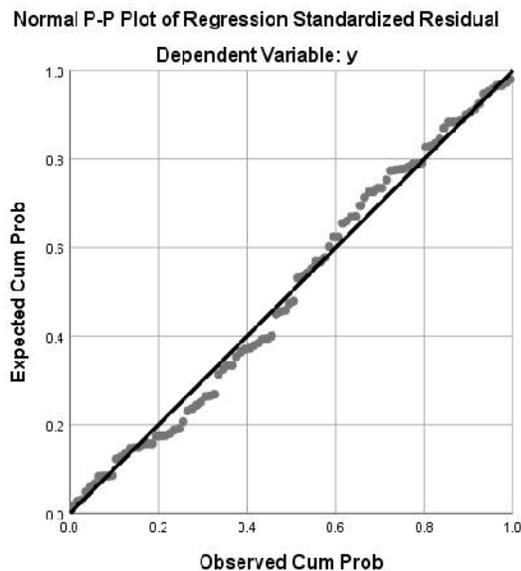
Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner. Sumber data terdiri dari primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan metode Regresi Linier Berganda dengan uji t dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Hasil dari uji normalitas dilakukan dengan P-Plot sebagai berikut:



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Dari gambar di atas terlihat titik-titik mendekati garis diagonal, maka dapat dikatakan data penelitian tersebut berdistribusi normal.

2. Hasil uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk analisis regresi ganda yang terdiri atas dua variabel bebas atau lebih.

Tabel 1 Hasil Uji Multikolinieritas

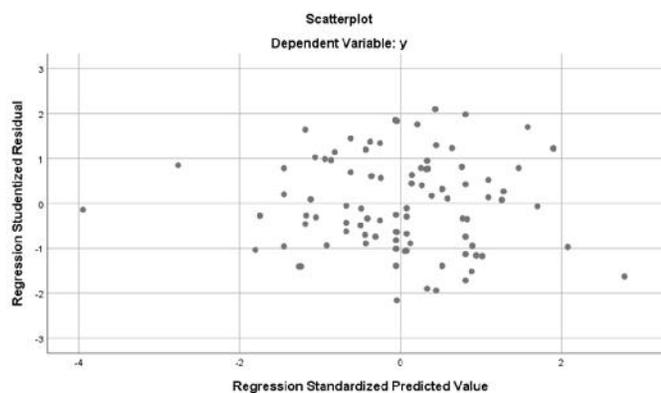
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.425	2.956		3.527	.001		
	Disiplin kerja	.049	.144	.028	.338	.736	.823	1.215
	kualitas pelayanan	.644	.078	.673	8.245	.000	.823	1.215

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Hasil uji multikolinieritas dapat ditinjau pada tabel 4.35 dimana variabel Disiplin Kerja memiliki nilai VIF (1,215) < 10, dan nilai Tolerance (0,823) > 0,01. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai VIF (1,215) < 10, dan nilai Tolerance (0,823) > 0,01. Hal ini menunjukkan jika data dalam penelitian ini tidak terbentuk multikolinieritas.

3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan diagram Scatterplot.



Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari gambar di atas diketahui jika data (titik-titik) menyebar secara acak di atas serta di bawah garis nol, tidak berkumpul pada satu tempat dan tidak membuat sebuah pola teratur. Hal ini menunjukkan jika data pada uji regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

1. Hasil Analisis Regresi berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel - variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.425	2.956		3.527	.001
	X ₁ Disiplin kerja	.049	.144	.028	.338	.736
	x ₂ kualitas pelayanan	.644	.078	.673	8.245	.000

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.37 dapat disusun persamaan regresi linier berganda yaitu $KK (Y) = 10,425 + 0,049 DK + 0,644 KP$

Keterangan:

- a. Nilai a 10,425 merupakan nilai konstan. Saat variabel kepuasan konsumen (Y) belum dipengaruhi oleh variabel disiplin kerja (X) dan kualitas pelayanan (X), jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan konsumen (Y) tidak mengalami perubahan.
- b. Nilai koefisien regresi untuk X = 0,049 yang berarti jika angka disiplin kerja (X) mengalami kenaikan 1% maka kepuasan konsumen juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,016. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Nilai koefisien regresi untuk X₂ = 0,644, yang berarti jika angka kualitas pelayanan mengalami kenaikan angka 1% maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0.644. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Hasil Uji t (Secara Parsial)

a. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.39 Untuk Disiplin kerja telah diperoleh nilai thitung (0,388) < ttabel (1,660) dengan tingkat signifikansi 0,736 > 0,1. Maka dari itu dapat disimpulkan H₀ diterima dan H_a ditolak, dengan artian disiplin kerja X tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

b. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.39 Untuk kualitas pelayanan telah diperoleh nilai thitung (8,245) > ttabel (1,660) dengan tingkat signifikansi 0,000 > 0,1. Maka dari itu dapat disimpulkan H₀ ditolak dan H_a diterima, dengan artian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Hasil Uji F (Secara Bersama-sama)

Tabel 3 Hasil Uji F

Anova						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1220.957	2	610.479	42.785	.000 ^b
	Residual	1384.033	97	14.268		
	Total	2604.990	99			

Dari table di atas diperoleh nilai Fhitung (42.785) > Ftabel (4,83/2,36) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,1. Hal ini berarti H₀ ditolak H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh disiplin kerja (X) dan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara signifikan.

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi atau R² bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen/ bebas (variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi) menjelaskan variabel dependen/ terikat (kepuasan konsumen) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.458	3.77735

Dari table di atas bahwa nilai R square sebesar 0,469 yang berarti 46,9 %. Hal ini menyatakan jika variabel Disiplin Kerja dan kualitas pelayanan sebesar 46,9 % untuk mempengaruhi variabel kepuasan konsumen Kemudian selisih 100% - 46,9% = 53,1%. Nilai sebesar 53,1% tersebut merupakan variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari. Hal ini berarti setiap peningkatan dan penurunan kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari tidak dipengaruhi oleh peningkatan atau penurunan Disiplin kerja. Hasil ini mengindikasikan bahwa Disiplin kerja tidak memiliki pengaruh yang cukup penting bagi peningkatan kepuasan konsumen terhadap suatu hal.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari. hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan jika nilai thitung untuk variabel Disiplin kerja yaitu sebesar 8,245 dan ttabel dengan $\alpha = 10\%$ diketahui sebesar 1,660. Dengan demikian thitung (8,245) lebih besar dari ttabel (1.660) dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,1 yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang berkunjung di Rumah Makan Gandasari. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Makan Gandasari memberikan kesan sendiri bagi konsumen untuk datang kembali ke rumah makan tersebut. Rumah Makan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Disiplin dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari, hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan jika nilai Fhitung yaitu sebesar 42,768 dan Ftabel sebesar 2,36. Dengan demikian Fhitung (42,768) lebih besar dari Ftabel (2,36) dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,1 yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dari hasil tersebut menunjukkan jika secara simultan Disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien determinasi sebesar 46,9 %.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Gandasari Cijantung, maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu; Variabel Disiplin kerja (X) tidak memiliki pengaruh yang positif atau signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Rumah Makan Gandasari Cijantung. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji hipotesis secara parsial yang menunjukkan H₀ diterima dan H₁ ditolak. Maka dari itu disimpulkan bahwa Disiplin Kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Gandasari. Selanjutnya Variabel Kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Rumah Makan Gandasari Cijantung, Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disebutkan pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari dapat disimpulkan bahwa H₀ diterima, dan Pengaruh Disiplin Kerja (X) Dan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Rumah Makan Gandasari berpengaruh secara signifikan hal ini dibuktikan dengan perhitungan uji f Dari data hasil pengujian tersebut menunjukkan jika secara simultan.

Bagi Rumah Makan Gandasari Cijantung diharapkan bias mempertahankan kualitas pelayan dan pelatihan pada karyawan agar bias melayani konsumen lebih baik lagi. Bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel selain disiplin dan kualitas pelayanan, cakupan penelitian tentang kepuasan konsumen sangat luas agar lebih dapat berkembang keilmuan di manajemen.

DAFTAR REFERENSI

- Adamy, Marbawi. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Lhokseumawe
- Adi, Anas. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas (Studi Pada Resto Ayam Goreng Nelongso Soekarno Hatta Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16 (1)
- Alfajar, Fachrul,et.al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Cendrawasih* 1(1), 37-50.
- Andalusi, Ratih. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT.Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal madani.*, 1(2), 305-322. <https://jurnalmadani.org/index.php/madani/article/view/16/15>

- Andayani, melia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6 (1) .
- Farida,Y., Lamsah, dan Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Banjarmasin: Cv Budi utami
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7–16.
- Marnis. Priyono. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : Zifatama Publisher
- Panjaitan, J., E., dan Yulianti, A., L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung, DeRema *Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Pranitasari, D dan khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18 (1).
- Purwaningsih, Tyas. (2021). Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Skripsi. Stikes Bakti Husada Mulia. Madiun
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Rifai, Mohammad. (2017) .Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Geprek Spesial Sambal Korek Cabang Kediri. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri
- Situmeang, Lina. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sunarti, Dwi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2)
- Yunanto, yogi. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di PT Askes Kediri , *Jurnal Manajemen*, 1(1), April 2016 : 26 – 37.