

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN KANWIL I MEDAN

Eunike Oxana Federova Manik¹, Namira Ufrida Rahmi²

Universitas Prima Indonesia, Indonesia
eunikeoxana@gmail.com

Submitted: 16th July 2023/ **Edited:** 17th September 2023/ **Issued:** 01st October 2023

Cited on: Manik, E. O. F., & Rahmi, N. U. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN KANWIL I MEDAN. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 6(4), 782-791.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and facilities partially or simultaneously on customer satisfaction. Everyone definitely needs money to be able to survive and meet their needs. So that people feel confused about who they want to borrow from and fortunately with the availability of PT. Pegadaian Kanwil I Medan, it will make it easier for people to get loans, namely by guaranteeing their personal belongings as collateral for the loan. Customer satisfaction is the feeling felt by the customer, if the customer comes more than once to use pawnshop services, it means that the customer is happy and satisfied with the services and facilities available at PT. Pegadaian. The population in this study are all customers of PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan, totaling 244,710. Based on the slovin formula, there are 72 slovin samples. This study used multiplelinear regression analysis and data analysis tools to test the hypothesis with SPSS V 25. The results of testing the coefficient of determination in this study obtained an Adjusted R Square value of 0.723, which means that the influence of the independent variables on the dependent variable was 72.3%. The results showed that the variables of service quality and facilities had an effect on customer satisfaction either partially or simultaneously.

Keywords : Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap orang pasti membutuhkan uang demi bisa bertahan hidup dan memenuhi kebutuhannya. Terkadang persediaan uang tunai yang dimiliki terbatas, apalagi untuk kebutuhan mendesak. Sehingga masyarakat bingung mau pinjam ke siapa, apalagi di zaman sekarang ini ketika meminjam uang ke rentenir akan memberatkan masyarakat dengan bunga yang diberikan, tapi terkadang mau tidak mau apabila kita sangat membutuhkan uang dengan cepat misalnya ada kebutuhan mendadak, padahal yang kita punya adalah perhiasan, terkadang kita merasa sangat berat harus menjual perhiasan yang kita miliki dan untungnya dengan tersedianya pelayanan jasa PT. Pegadaian Kanwil I Medan, maka akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pinjaman, yaitu dengan

menjaminkan barang pribadi miliknya sebagai jaminan atas pinjaman tersebut.

Bunga yang dikenakan pun relatif kecil dan bunga itu beragam tergantung uang pinjaman, sehingga lebih menguntungkan masyarakat daripada melakukan pinjaman ke rentenir. Hanya dengan memberikan barang yang dimiliki seperti perhiasan, dan kita akan diberikan pinjaman sesuai dengan berat perhiasan yang dijaminkan, dan dengan tersedianya jasa PT. Pegadaian sangat membantu dan memudahkan masyarakat.

Tabel 1. Suku Bunga Di PT. Pegadaian Kanwil I Medan

Suku Bunga	Persen (%)
< 500.000	28 %
500.000 – 20 Jt	26.4 %
> 20 Jt	24 %

Sumber : Data PT Pegadaian, 2023

Kepuasan nasabah ialah perasaan yang dirasakan nasabah, jika nasabah datang lebih dari satu kali dalam menggunakan jasa pegadaian artinya nasabah senang dan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada di PT. Pegadaian.

Salah satu cara yang digunakan masyarakat untuk tujuan tersebut ialah memenuhi kebutuhan secara cepat dan melalui proses yang sederhana. Melihat hal tersebut, banyak perusahaan yang berlomba-lomba menyediakan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat saat ini.

Kepuasan nasabah ialah faktor penting bagi perusahaan pelayanan jasa penyaluran kredit. Memberikan kepuasan nasabah berarti akan meningkatkan kinerja keuangan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Tabel 2. Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan

Tahun	Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan
2023	451,896 ORANG
2022	453,253 ORANG
2021	425,327 ORANG

Sumber : Data PT Pegadaian, 2023

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa jumlah nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan selama 2 tahun terakhir mengalami peningkatan. Dimulai dari tahun 2021 menuju tahun 2022 jumlah nasabah meningkat sebanyak 27.926 nasabah. Kemudian ditahun 2023 mengalami penurunan sebanyak 1.357 nasabah.

Kualitas pelayanan adalah penilaian komprehensif tingkat layanan yang baik, dan jika layanan yang diberikan sesuai harapan nasabah akan memberikan kepuasan kepada nasabah (Al-Ghifari, 2022). Nasabah sangat memerlukan pelayanan yang baik karena

dengan pelayanan yang baik akan membuat nasabah tertarik untuk menggunakan jasa PT. Pegadaian.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah berikutnya ialah fasilitas. Fasilitas merupakan aspek penting bagi jasa dan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan (Pujiastutik, 2021). Fasilitas merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa.

Menurut Kotler mengemukakan bahwa segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kurniawan & Soliha, 2022). Jadi fasilitas adalah semua hal yang dapat memfasilitasi semua kegiatan bisnis, seperti tersedianya tempat duduk saat antri, desain ruangan yang bagus, parkir yang bagus dan ruangan yang bersih, karena itu dapat meningkatkan ketertarikan dan kepuasan nasabah untuk terus melakukan transaksi dipegadaian (Kurniawan, 2018). Karena fasilitas yang bagus akan meningkatkan kepuasan nasabah yang akan datang ke PT. Pegadaian.



Sumber : Data PT Pegadaian 2023

Gambar 1. Fasilitas PT. Pegadaian Kanwil I Medan

Begitu pula halnya dengan PT. Pegadaian Kanwil I Medan yang sangat memperhatikan Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Nasabah. Fenomena yang terjadi di PT. Pegadaian Kanwil I Medan, yaitu pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan cukup memuaskan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, fasilitas ada yang belum maksimal seperti wifi yang perlu ditingkatkan kualitas jaringannya.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Otanius, et al., 2022). Setiap perusahaan wajib

memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabahnya supaya nasabah senang menggunakan jasa PT. Pegadaian. Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan untuk memberikan Kualitas Pelayanan yang baik (Mulyapradana, et al., 2020).

Kualitas Pelayanan merupakan faktor kunci bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen yang akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah (Suharlina & Ferils, 2022).

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Fasilitas layanan terkait erat dengan penataan persepsi nasabah. Dalam semua jenis layanan, fasilitas memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan yang diterima pelanggan (Marjun, 2019). Padahal memberikan fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Fasilitas adalah semua perlengkapan yang ada pada perusahaan untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah yang akan datang.

(Hariaji & Iriyanto, 2019) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh perusahaan untuk menjamin kenyamanan konsumen”. Sedangkan menurut (Sayoto & Winarto, 2018), “Fasilitas adalah semua yang dapat mempermudah dan mempertahankan produktivitas dalam mencapai suatu tujuan.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah adalah suatu yang dirasakan nasabah ketika menerima jasa atau produk dari suatu perusahaan. Kepuasan nasabah tercipta ketika kita memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah sebagai respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan terhadap apa yang diberikan perusahaan (Marlina & Bimo, 2018).

(Fatihudin & Firmansyah, 2019) “kepuasan pelanggan merupakan indikator sejauh mana nasabah sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima”. Menurut Kotler dalam (Matantu, et al., 2020) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan asosiatif. (Maskun, et al., 2018) mendefinikan penelitian asosiatif ialah metode dalam mencari korelasi atau hubungan kausal. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas (independen) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (dependen).

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Maskun, et al., 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Berdasarkan populasi yang berjumlah 244.710 nasabah.

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Maskun, et al., 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Non Probability Sampling. Adapun penentuan jumlah sampel ditetapkan berdasarkan rumus Slovin, dan berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 72 responden.

Menurut (Sugiono & Pratista, 2019) dari segi metode atau pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dalam bentuk Google Form. Oleh karena itu, metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono & Pratista, 2019). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari kuisisioner oleh responden, yaitu nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,772	0,195	Valid
	X1.2	0,768	0,195	Valid
	X1.3	0,728	0,195	Valid
	X1.4	0,645	0,195	Valid
	X1.5	0,580	0,195	Valid
	X2.1	0,760	0,195	Valid

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.2	0,744	0,195	Valid
	X2.3	0,785	0,195	Valid
	Y.1	0,778	0,195	Valid
	Y.2	0,715	0,195	Valid
Kepuasan	Y.3	0,735	0,195	Valid
Nasabah (Y)	Y.4	0,728	0,195	Valid
	Y.5	0,783	0,195	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} sehingga mendapatkan nilai yang valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Standar Alpha	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	5	0,60	0,794	Reliabel
Fasilitas	3	0,60	0,831	Reliabel
KepuasanNasabah	5	0,60	0,845	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari ketiga variabel melebihi nilai standar alpha yakni 0,60. Adapun nilai *cronbach alpha* dari variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan nilai 0,794, pada variabel fasilitas (X_2) yaitu 0,831 sedangkan nilai pada variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,845 sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini merupakan data yang dapat dipercaya atau reliabel.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0,841		1,153	,253
F	0,898 0,143	0,544	6,277	,000
KP	0,396 0,090	0,380	4,379	,000

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan perhitungan data yang disajikan di atas, maka menghasilkan persamaan linear berganda sebagai berikut : $Y_o = 0,841 + 0,898 X_1 + 0,396 X_2$

Berdasarkan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai dari konstanta sebesar 0,841 yang artinya apabila kualitas pelayanan dan fasilitas konstan, maka kepuasan nasabah pada Pegadaian Kanwil 1 Medan sebesar 0,841.

2. Berdasarkan hasil perhitungan diatas mengatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) bernilai positif sebesar 0,898 yang artinya menunjukkan setiap kenaikan kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 1 satuan maka akan meningkat kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil perhitungan diatas mengatakan bahwa fasilitas (X_2) bernilai positif sebesar 0,396 yang artinya menunjukkan setiap kenaikan fasilitas bernilai positif sebesar 1 satuan maka akan meningkat kepuasan nasabah.

Uji Hipotesis Parsial

Tabel 6. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B				
1	(Constant)	,841		1,153	,253
	F	,898	,143	,544	6,277
	KP	,396	,090	,380	4,379

Sumber: Data diolah, 2023

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa hasil dari uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,050$ dengan nilai $t_{hitung} (6,277) > t_{tabel} (1,995)$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Kanwil 1 Medan. Sedangkan hasil dari uji t untuk variabel fasilitas (X_2) diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,050$ dengan nilai $t_{hitung} (4,379) > t_{tabel} (1,995)$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Kanwil 1 Medan.

Uji Hipotesis Simultan

Tabel 7. Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	636,927	2	318,463	89,928	,000 ^b
	Residual	244,351	69	3,541		
	Total	881,278	71			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 89,928 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$), sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,123. Hal ini berarti nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (89,928 > 3,123)$. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Kanwil 1 Medan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan nasabah adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan nasabah. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada nasabah melalui kualitas pelayanan. Karena pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sumolang, et al., 2021) dimana dikatakan bahwa dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya akan terciptalah kepuasan nasabah dan nasabah yang merasa puas akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggadaikan barang di tempat yang sama.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya fasilitas juga mempunyai peran penting dalam perusahaan yang bergerak di bidang usaha gadai. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan suatu pelaksanaan fungsi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irfan, 2019) hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Secara umum menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor yang penting agar diperoleh tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang baik juga, maka minat pelanggan akan tumbuh dan sebaliknya jika kedua variabel kurang baik, maka kepuasan nasabah juga akan ikut menurun. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji simultan dengan diperolehnya F_{hitung} sebesar 89,928 dengan probabilitas $0,000 < \alpha = 0,05$, yang berarti kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Secara teoritis, hasil ini mengonfirmasi apa yang telah diketahui dalam literatur manajemen pemasaran, yaitu bahwa pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang baik memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan kepuasan nasabah. Organisasi yang memahami dan memperbaiki kedua faktor ini dapat mengharapkan tingkat kepuasan

nasabah yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada reputasi, loyalitas pelanggan, dan kinerja keseluruhan perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Fasilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan nasabah menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghifari, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 421-434.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Hariaji, G. U., & Iriyanto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung). *Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis*, 15(2).
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82-97.
- Kurniawan, A. R. (2018). *Dasar-Dasar Marketing: Segala Hal Tentang Marketing dan Sales*. Anak Hebat Indonesia.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348-358.
- Marjun, M. (2019). Pengaruh Di Mensi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura. *Jurnal Ekonomi Trend*, 7(1), 12-26.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14-34.
- Maskun, L., Soegoto, A. S., & Jorie, R. J. (2018). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Mangindaan, J. V. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355-360.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.

- Otanius, L., Odaligoziduhu, H., & Palindungan, L. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 70-76.
- Pujiastutik, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Rs. Dharmahusada Probolinggo. *Yudishtira Journal: Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 1(3), 238-245.
- Sayoto, B., & Winarto, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Mncvtv Bagian Produksi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 1-14.
- Sugiono, E., & Pratista, R. M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Rafa Topaz Utama di Jakarta. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2).
- Suharlina, S., & Ferils, M. (2022, April). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. In *FORUM EKONOMI* (Vol. 24, No. 2, pp. 414-421).
- Sumolang, H. J., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Amarise Cake Tondano. *Productivity*, 2(7), 571-575.