

Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan Pelayanan Prima

Ina Cucu Sanita¹

*Program Studi Psikologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Samarinda*

ABSTRACT. *This study aims to determine the relationship between work motivation and job satisfaction with excellent service (service excellence) for nurses of BLUD Hospital Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. This study uses quantitative research methods. The subjects of this study were nurses of BLUD Regional General Hospital Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Bulungan Regency, with a sample of 70 nurses selected by using random sampling technique. The collected data were analyzed with the help of the Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) 24.0 for Windows program. The results showed that: (1) there was no relationship between work motivation and service excellence in RSUD nurses with beta coefficient (β) = 0.000, and t count > t table ($-0.003 < 1.995$) and $p = 0.997$ ($p < 0.05$); (2) there is a positive and significant relationship of job satisfaction with excellent service (service excellence) in RSUD nurses with a coefficient of beta (β) = 0.927, and the value of t count > t table ($19,326 > 1,995$) and p value = 0,000 ($p < 0.05$); (3) there is a relationship between work motivation and job satisfaction with service excellence in RSUD nurses with f count > f table ($203.668 > 3.19$) and $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Contribution of influence (R^2) on work motivation and job satisfaction with service excellence on nurses is 0.859.*

Keywords: *service excellence, job satisfaction, work motivation*

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan pelayanan prima (service excellence) pada perawat BLUD RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah perawat BLUD RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, dengan sampel sebanyak 70 perawat yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan Program Paket Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS) 24.0 untuk Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tidak ada hubungan antara motivasi kerja dengan service excellence pada perawat RSUD dengan koefisien beta (β) = 0,000, dan t hitung > t tabel ($-0,003 < 1,995$) dan $p = 0,997$ ($p < 0,05$).); (2) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan pelayanan prima (service excellence) pada perawat RSUD dengan koefisien beta (β) = 0,927, dan nilai t hitung > t tabel ($19,326 > 1,995$) dan p nilai = 0,000 ($p < 0,05$); (3) terdapat hubungan motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan service excellence pada perawat RSUD dengan nilai f hitung > f tabel ($203.668 > 3.19$) dan $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Kontribusi pengaruh (R^2) terhadap motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap service excellence pada perawat sebesar 0,859.

Kata Kunci: keunggulan layanan, kepuasan kerja, motivasi kerja

¹ Email: inacucusanita@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan prima adalah suatu tindakan atau sikap yang dapat diberikan kepada pelanggan berupa produk/jasa serta memiliki kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Pelayanan prima merupakan pelayanan dengan memiliki standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara akurat (handal) dan konsisten, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, menerapkan manajemen mutu total dan selalu mengikuti perkembangan, Rahmayanty (2010).

Pelayanan prima dalam konteks pelayanan rumah sakit berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada rumah sakit tersebut (Endarini, 2001). Dan pelayanan prima di Rumah Sakit melibatkan seluruh karyawan dari manajer puncak sampai ke pekarya. Para profesi yang meliputi berbagai bidang kedokteran atau kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan di Rumah Sakit, yang tidak hanya dituntut profesional akan tetapi juga diharapkan peran serta aktifnya dalam manajemen Rumah Sakit termasuk manajemen mutu (Sunartini, 2000).

Rumah sakit dituntut memiliki standar pelayanan dan fasilitas yang memadai namun, permasalahan yang terjadi adalah, tidak seluruh rumah sakit mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara prima, dalam hal pelayanan rawat inap maupun gawat darurat. Pelayanan prima yang diberikan kepada pasien harus berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pasien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, sehingga tercapai kepuasan dan dapat mempengaruhi pasien terhadap instansi pelayanan kesehatan.

Memberikan pelayanan yang bermutu dan terakreditasi, hal tersebut dapat tercapai apabila rumah sakit dapat mengembangkan kinerja karyawannya secara maksimal terutama pada tenaga medis yaitu perawat, memberikan motivasi pada karyawan agar lebih baik lagi menjalankan tugas, menjalin komunikasi yang baik, memiliki kepedulian terhadap orang lain, memiliki kondisi yang layak dan nyaman dalam bertugas dan memiliki rasa tanggung jawab agar tercapailah semua misi dari rumah sakit tersebut.

Untuk memberikan pelayanan kepada pasien perawat memiliki bagian penting dari rumah sakit, mereka dituntut untuk memberikan perlakuan membantu pasien sehingga pasien sampai pada proses penyembuhan, menurut Schaufeli dan Jauczur (1994), dalam menjalankan peran dan fungsinya, seorang perawat dituntut untuk memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi. Peran seorang perawat tidak kalah penting dengan profesi seorang dokter, dalam tugas sehari-hari perawat disibukkan dengan hal-hal rutin dan monoton, berbagai usaha menolong menyelamatkan nyawa seseorang serta harus bertindak cepat dan tenang dalam melakukan pertolongan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan (Hermawan, 2016).

Fenomena yang terjadi di RSUD BLUD dr.H. Soemarno Sosrotmodjo berdasarkan hasil wawancara observasi dan *screening* yang dilakukan peneliti, berdasarkan keterangan pasien merasa bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh perawat di RSUD BLUD dr.H. Soemarno Sosrotmodjo kurang, dan seharusnya perawat di RS bisa lebih baik lagi karena ini merupakan RS satu-satunya di Bulungan, begitu pendapat pasien berinisial LH tersebut. Berikut ini hasil *screening* yang dilakukan oleh peneliti pada pasien di RSUD BLUD dr.H. Soemarno Sosrotmodjo Tanjung Selor terhadap 25 orang pasien tentang pelayanan prima yang dilakukan oleh para perawat.

Tabel 1. Data Hasil *Screening* Pasien

Pelayanan Prima	Jumlah	Persentase
Rendah	25	100%
Sedang	-	-
Tinggi	-	-
Total	25	100%

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 25 pasien ini mengacu pada interval tingkat pelayanan prima yang dilakukan oleh

perawat pada pasien, maka diperoleh bahwa 25 atau 100% berada pada tingkat rendah. dikatakan rendah dikarenakan tingkat pelayanan prima yang telah

dilakukan oleh perawat kepada pasien berada direntang interval rendah, dikatakan rendah berarti perawat tidak memenuhi syarat pelayanan prima dengan baik.

Rumah sakit dituntut memiliki standar pelayanan dan fasilitas yang memadai namun, permasalahan yang terjadi adalah, tidak seluruh rumah sakit mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara prima, dalam hal pelayanan rawat inap maupun gawat darurat. Pelayanan prima yang diberikan kepada pasien harus berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pasien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, sehingga tercapai kepuasan dan dapat mempengaruhi pasien terhadap instansi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan rangkaian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Pelayanan Prima pada Perawat RSUD BLUD dr.H. Soemarno Sosrotmodjo”, tepatnya di kota Tjnung Selor, kab Bulungan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang unggul, yang merupakan sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy dalam Tjiptono, 2004). Menurut Barata (2004) bahwa Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya memperhatikan penampilan, bersikap yang ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, menguasai pekerjaan dengan baik, mampu berkomunikasi dengan baik, dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional

Barata mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor yaitu: Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab dasar yang harus diperhatikan agar pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan:

1. Kemampuan (*Ability*), adalah pengetahuan dan keterampilan yang multlak dipelakukan untuk

menunjang program layanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang akan ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi.

2. Sikap (*Attitude*), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, seperti berpikir positif dan menghargai orang lain.
3. Penampilan (*Appereance*), adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kreadibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh dengan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

Motivasi Kerja

Menurut Sunyoto (2014) motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya sebuah tujuan tertentu. Selain itu, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu (Prasetyo, 2003). Menurut Robbins (2013), motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual

Menurut Herzberg (dalam Sunyoto (2014)), faktor motivasi kerja terbagi menjadi dua, yaitu intrinsik yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan ekstrinsik yang bearti bersumber dari luar diri seseorang.

1) Faktor-faktor Intrinsik

- a) Tanggung jawab (*responsibility*), besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan diberikan kepada seorang tenaga kerja.
 - b) Kemajuan (*advancement*), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja dapat maju dalam pekerjaannya.
 - c) Pekerjaan itu sendiri, besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja yang tinggi.
 - d) Capaian (*achievement*), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja yang tinggi.
 - e) Pengakuan (*recognition*), besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas unuk-kerjanya
- 2) Faktor-faktor Ekstrinsik
- a) Administrasi dan kebijakan perusahaan, derajat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
 - b) Penyeliaan, derajat kewajaran penyeliaan yang dirasakan diterima oleh tenaga kerja.
 - c) Gaji, derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan unjuk-kerjanya.
 - d) Hubungan antarpribadi, derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan tenaga kerja lainnya.
 - e) Kondisi kerja, derajat kesesuaian kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaannya.

Kepuasan Kerja

Menurut Jex dan Britt (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut adalah pernyataan evaluative baik yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan, mengenai objek atau peristiwa. Sikap tersebut mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima, sehingga tingkat kepuasan kerja pegawai secara individu berbeda-beda. Perbedaan disebabkan karena masing-masing individu memiliki perbedaan baik dalam nilai yang dianut, sikap, perilaku maupun motivasi untuk bekerja.

Menurut Robbins and Judge, (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan

positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja.

Menurut Robbins dan Judge (2013), kepuasan kerja memiliki lima dimensi yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri dengan indikator: tugas, kesempatan belajar, dan tanggung jawab.
2. Gaji saat ini, dengan indikator: sistem penggajian dan keadilan penggajian.
3. Kesempatan promosi, dengan indikator: peluang promosi.
4. Pimpinan, dengan indikator: gaya memimpin.
5. Rekan kerja, dengan indikator: dukungan antar rekan kerja.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif, yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2014) *simple random sampling* adalah teknik *sampling* sederhana yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Subjek dalam penelitian ini adalah perawat yang masih aktif bekerja di RSUD BLUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor yang berjumlah 70. Metode penelitian ini menggunakan skala *likert*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis yang disajikan dalam bentuk analisis regresi model penuh bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang berbunyi “Ada hubungan motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan pelayanan prima”. Berikut rangkuman hasil analisis model penuh disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Model Penuh

Variabel	F Hitung	F Tabel	R ²	P
Pelayanan Prima (Y)				
Motivasi Kerja (X ₁)	203.668	3.19	0.859	0.000
Kepuasan Kerja (X ₂)				

Berdasarkan tabel 2, hasil yang diperoleh dari uji hipotesis menunjukkan bahwa F hitung > F tabel yang artinya motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap pelayanan prima memiliki hubungan dan dengan nilai $F = 203.668$, $R^2 = 0.859$, dan $p = 0.000$ pada perawat RSUD BLUD Tanjung Selor, hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Kontribusi hubungan (R^2) motivasi kerja dan hubungan kerja dengan pelayanan prima adalah sebesar 0.859, hal ini menunjukkan bahwa 85.9 persen dari pelayanan prima dapat dijelaskan oleh motivasi kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan sisanya 14.1 persen dijelaskan oleh variable lain atau sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Natshir (2008) beberapa factor yang mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan prima pada pasien di rumah sakit yaitu, motivasi kerja, kepuasn kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, system kompensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi dan karakteristik pegawai seperti umur dan masa kerja.

Seperti yang disampaikan oleh Anoraga (1992) kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan, dimana sikap merupakan salah satu aspek dari pelayanan prima yang berarti sikap atau perilaku karyawan harus menonjol ketika menghadapi pelanggan.

Penelitian sebelumnya dalam jurnal pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan salon agata singlaraja. Kemampuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori Barata (2003) yang mengemukakan bahwa apabila perusahaan memberikan karyawan kemampuan (*ability*) yang meliputi pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan pelayanan prima pada perawat RSUD BLUD dr. H. Soermano Sosrotmodjo Tanjung Selor. Hal ini menyatakan semakin tinggi pelayanan prima seorang perawat maka akan tinggi pula tingkat motivasi kerja dan kepuasan kerja pada perawat. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek variable dependent yang beberapa berhubungan secara signifikan terhadap aspek-aspek variable independent dan dari hasil uji hipotesis yang menyatakan ada hubungan yang signifikan dengan nilai $F = 203.668$, $R^2 = 0.859$, dan $p = 0.000$ pada perawat RSUD BLUD Tanjung Selor antara motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan pelayanan prima.
2. Tidak ada hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan pelayanan prima pada perawat perawat RSUD BLUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Berarti semakin rendah motivasi kerja yang dirasakan maka akan semakin renda pelayanan prima yang dilakukan.
3. Ada hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan pelayanan prima pada perawat RSUD BLUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Berarti semakin tinggi kepuasan kerja pada perawat maka akan semakin tinggi pelayanan prima yang dilakukan oleh perawat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi seluruh perawat diharapkan bekerja secara loyalitas dan lebih berkomitmen dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak semata-mata hanya karena insentif dan kepada seluruh perawat/tenaga medis dapat meningkatkan pelatihan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.

2. Bagi seluruh perawat RSUD BLUD dr.H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dapat meningkatkan kerja sama tim seperti membuat program-program kerja sama tim, melakukan *outbound*, piknik dan mengadakan *gathering*, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan semangat kerja, meningkatkan kualitas pekerjaan, loyalitas dan sesama rekan kerja perawat menjadi lebih interaktif.
3. Bagi pemimpin RSUD BLUD dr.H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor diharapkan dapat meningkatkan gaya kepemimpinan yang lebih baik lagi kepada seluruh karyawan seperti memberikan motivasi kerja, meningkatkan sikap kerja yang positif, seperti memberikan *feed back* yang positif kepada hasil pekerjaan perawat/tenaga medis.
4. Bagi pihak RSUD Tanjung Selor ada beberapa saran yang akan diberikan yaitu:
 - 1) Dalam menempatkan perawat sebaiknya melakukan *assessment* terlebih dahulu agar pekerjaan yang diberikan pada perawat sesuai dengan keilmuan atau pendidikannya, sehingga hal tersebut dapat mengembangkan prestasi masing-masing perawat.
 - 2) Dapat memberikan penilaian kerja dengan insentif sesuai dengan beban kerja yang dilakukan oleh perawat
 - 3) Kemudian pihak RSUD diharapkan memberikan jabatan yang sesuai dengan kompetensi tiap-tiap perawat, agar perawat memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga hal tersebut tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. (2006). *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ashar, S. M. (2014). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Elhaitammy. (2011). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom Di Surakarta. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 101-108.
- Endarini, S. (2001). *Pelayanan prima*. Yogyakarta: Kanwil Departemen Kesehatan Propinsi DIY.
- George., & Jones. (2005). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(1), 100-112.
- Hermawan, G. (2016). Hubungan Iklim Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Jembayan Muarabara Desa Separi Tenggarong Seberang. *Jurnal Psikologi*, 4(2), 373-384.
- Jex, M. S., & Britt, W. T. (2008). *Organizational Psychology: a scientistpractitioner approach- 2nd ed*. New Jersey: John Wiley & Sons, inc
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Reksoatmodjo, T. N. (2009). *Statistika untuk Psikologi dan Pendidikan*. Jakarta: Aditama
- Robbins, S. P & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education
- Schaufeli., & Jauczur. (1994). Hubungan Antara Kematangan Emosi Dan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Journal Psychology*, 10 (1).
- Sugiyono. (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunartini. (2000). Pelayanan Prima di Rumah Sakit, Peran Profesi dan Unit Penunjang. *Jurnal: Dalam Menuju Paradigma Sehat dengan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: RSUP Dr. Sardjito dan Fakultas Kedokteran UGM.