PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SERVO LINTAS RAYA KABUPATEN MUARA ENIM

SKRIPSI

Oleh:

Nama : WINDRI ASTUTI

NIM : 212017025

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SERVO LINTAS RAYA KABUPATEN MUARA ENIM

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Nama : WINDRI ASTUTI

NIM : 212017025

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Windri astuti
Nim	: 212017025
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul skripsi	: Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim

Dengan ini saya menyatakan :

- Karya tulis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
- Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
- Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karna karya ini serta sanksi lainnya sesua dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2022

Windri astuti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT SERVO LINTAS RAYA KABUPATEN MUARA ENIM
Nama	: Windri astuti
Nim	: 212017025
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Februari 2022

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Diah Isnaini Asianti, S.E, MM, DR	**Fitantina, S.E, M.Si**
NIDN: 022905701	**NIDN: 0028026301**

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si.
NIDN : 0229057501

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

"Sesungguhnya perbuatan baik itu dapat menghapus perbuatan buruk."
(QS. Hud: 114)

"Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya."
(QS. Ath-Thalaq: 3)

Skripsi dipersembahkan kepada

- **Papa Abd Hamid dan Mama Jamilah Asna tercinta**
- **Kepada Saudara-saudaraku tersayang**
- **Almamater Hijau**

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunianya telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini yang berjudul Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Karyawan PT Servo Lintas Raya Kab Muara Enim. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari doa serta semangat dari orang tua tercinta ayahanda Jono dan ibunda Misritawati penulis persembahan karya kecil ini untuk orang tua yang selalu ada disaat suka maupun duka selalu membimbing dan memanjakan doa kepada putri tercinta terima kasih atas dukungan ya berupa doa, waktu, semangat, didikan, motivasi serta material yang telah diberikan selama ini. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimh kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS., S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si., Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Bapak Mister Candera, S.Pd., M.Si., Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Anggreany Hustia, S.E.,MM. Selaku penelaah satu dan Ibu Nadia Afriliana, S.E, M.SI Selaku penelaah dua.
6. Ibu Diah Isnaini Asianti, S.E,MM, DR Sebagai pembimbing satu dan Ibu Fitantina, S.E, M. SI Selaku pembimbing dua.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim yang sangat membantu penulisan dalam melakukan penelitian.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

9. Keluarga Besarku tercinta yang telah memberikan do'a serta dukungannya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
10. Sahabat-sahabat terbaikku.

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat, bagi Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang pada khususnya dan untuk semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2022

Penulis

Windri Astuti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN BEBAS PLAGIAT ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN PRAKATA v

HALAMAN DAFTAR ISI vii

HALAMAN DAFTAR TABEL x

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xi

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK xiii

ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Kepustakaan 9

1. Landasan Teori 9

a. Kepuasan Penumpang 9

b. Kualitas Pelayanan 13

c. Fasilitas 16

2. Penelitian Sebelumnya 18

B. Kerangka Pemikiran 22

C. Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 24

B. Lokasi Penelitian 24

C. Operasionalisasi Variabel 25

D. Populasi dan Sampel 26

E. Data yang Diperlukan 27

F. Teknik Pengumpulan Data 28

G. Analisis Data dan Teknik Analisis 29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 36

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 36

2. Deskripsi Variabel Penelitian 40

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 42

4. Deskripsi Identitas Responden 45

5. Distribusi Jawaban Responden Untuk Setiap Variabel Penelitian 47

6. Hasil Regresi Linier Berganda 51

7. Hasil Uji F 53

8. Hasil Uji t 53

9. Koefisien Determinasi (R^2) 54

B. Pembahasan..... 55

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten 55

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten..... 57

3. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten.. 58

4. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu 60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 63

B. Saran..... 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1 Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas di Stasiun Klaten 6

Tabel III.1 Variabel, Definisi Variabel dan Indikator. 25

Tabel IV.1 Pergantian Status Perkeretaapian Indonesia dari Tahun ke Tahun..... 36

Tabel IV.2 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)..... 42

Tabel IV.3 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 43

Tabel IV.4 Hasil Validitas Variabel Fasilitas (X_2)..... 43

Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner..... 44

Tabel IV.6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 45

Tabel IV.7 Identitas Responden Berdasarkan Umur..... 45

Tabel IV.8 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan 46

Tabel IV.9 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi 46

Tabel IV.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Penumpang (Y) 47

Tabel IV.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)..... 49

Tabel IV.12 Distribusi Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X_2) 50

Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 52

Tabel IV.14 Uji F 53

Tabel IV.15 Uji t (Parsial)..... 54

Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi 56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Uji Coba Instrumen

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Data Penelitian

Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 7 Hasil Output Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 r Tabel

Lampiran 9 Nilai F_{Tabel}

Lampiran 10 Nilai t_{tabel}

Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Surat Izin Penelitian

Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 14 Foto Copy Sertifikat Lulus Membaca Al-Qur'an

Lampiran 15 Foto Copy Sertifikat Toefl

Lampiran 16 Plagiatrism Checker

ABSTRAK

Windri Astuti/ 212017025/ 2022/ Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) adakah pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo lintas raya kabupaten Muara Enim? 2) Adakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim? dan 3) Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim? Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Variabel yang digunakan adalah kinerja karyawan, motivasi, dan disiplin kerja. Populasi sebanyak 116 karyawan dengan sampel 54 responden yang diambil menggunakan teknik Slovin. Data yang diperlukan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui koesioner dan dokumentasi. Analisis daya dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian berdasarkan regresi linear berganda menunjukkan bahwa 1) ada pengaruh signifikan motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo Lintas Raya Muara Enim, 2) ada pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo Lintas Raya Muara Enim. 3) ada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo Lintas Raya Muara Enim. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel motivasi dan disiplin kerja mampu berkontribusi terhadap naik turunnya kinerja karyawan sebesar 64,3%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubugan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan,pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemelihanan, kedisplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Kasmir (2017:6) merupakan proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekuitmen,seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industri sampai pemutusan hubungan kerja gunamencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusiaterdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan kedisiplinan.

Kualitas sumber daya manusia secara umum sering dikaitkan dengan ilmu pengetahuan yang dimiliki, kemampuan dan pengalaman kerja yang nantinya akan dibutuhkan pada kinerja yang ingin dicapai karyawan. Peningkatan

kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bersaing dalam persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya – upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dari kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan agar tujuan yang di inginkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik kinerja suatu organisasi akan meningkat apabila terdapat kerja sama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawainya dengan meningkatkan kinerja pegawai akan meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja adalah Motivasi. Motivasi yang diberikan oleh pimpinan dan perusahaan dapat berupa penghargaan kepada karyawan yang sangat menentukan kelangsungan hidup karyawan dengan standar pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi bisa mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Malayu S.P Hasibuan (2014:143) menyatakan motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bergerak efektif, dan terintegrasi dengan segala

upaya untuk mencapai kepuasan. Motivasi kerja merupakan hal yang dibutuhkan setiap individu dalam berbagai bidang, motivasi kerja mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia mempunyai motivasi kerja yang tumbuh dari dirinya maupun dibangun dari orang sekitarnya agar dapat membangun gairah kerja yang baik.

Disiplin kerja sangat diperlukan baik oleh individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi atau perusahaan. Setiap perusahaan pasti membutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan prilaku para karyawannya. Namun peraturan itu tidak aka nada arti bila tidak disertai dengan sangsi bagi para pelanggarnya. Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitar, singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2017;86). Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan akan tercapai , sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

PT. Servo Lintas Raya yang berada di kabupaten Muara Enim merupakan anak perusahaan dari titan Group. Titan Group merupakan perusahaan swasta dimana bisnis yang dijalaninya terdiri dari berbagai macam bidang yang digeluti, diantaranya pertambangan dan energi, properti dan pengembangan masyarakat, bisnis agro, dan lain- lain perusahaan yang bergerak dibidang pertambangan, logistic, ini focus mengembangkan kegiatan pertambangan batu bara yang menjadi bisnis intinya.

Tabel I.1
Hasil pelaksanaan kerja karyawan terhadap pengangkutan batu bara PT. Servo Lintas Raya kab. Muara Enim

Tahun	Target pengangkutan produk (Ton)	Realisasi (Ton)	Target yang belum tercapai (%)
2015	4.500.000	4.250.000	6%
2016	4.500.000	3.000.000	33%
2017	4.500.000	3.500.000	22%
2018	4.500.000	2.000.000	56%
2019	4.500.000	3.800.000	16%

Sumber data PT. Servo lintas raya tahun 2020

Berdasarkan pada tabel I.1 diatas dapat dilihat turunnya pengangkutan batu bara di PT Servo Lintas Raya, pengangkutan terbanyak terjadi pada tahun 2015 dan seterusnya mengalami naik turun ditahun berikutnya. Hal ini menyebabkan tidak tercapainya tujuan dari perusahaan yang menginginkan peningkatan dari pengangkutan batu bara setiap tahunnya.Kurangnya masukan yang diterima pimpinan dari seluruh karyawan sehingga informasi-informasi mengenai kinerja perusahaan yang diterima kurang lengkap. Suatu perusahaan juga hendaknya memberikan perhatian dan umpan balik yang lebih kepada kinerja karyawan agar membantu karyawan berhasil mencapai tujuan dari perusahaan.

Tidak haya itu masih adaalat atau fasilitas saranayang sudah tua dan tidak layak pakai seperti excavator, dump truck, power shovel (alat berat) tidak sesuai dengan kualitas yang diharapkan perusahaan. Kualitas batu bara terbilang dibawah standar kalah saing dengan perusahaan lain. Selain itu juga karyawan belum bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Suatu perusahaan juga hendaknya memberikan perhatian lebih kepada kinerja karyawan.

Pada PT Servo Lintas Raya cabang Palembang Motivasi yang diterima oleh karyawan kurang begitu baikseperti kurangnya alat keselamatan kerja (safety) masih kurang diperhatikan kerena masih banyak karyawan yg bekerja tanpa pengaman, perhatian dan pengawasan dari pimpinan PT Servo Lintas Raya yang memicu karyawan lebih suka melimpahkan tugas yang sudah menjadi tanggung jawab mereka kepada karyawan lain.Serta tidak adanya tambahan uang operasional sehingga karyawan yang sedang bekerja sering menggunakan uang pribadi.Hal ini dapat membuat motivasi karyawan dalam bekerja menurun,sehingga dorongan atau keinginan untuk memotivasi diri sendiri juga belum maksimal. Selain itu kurangnyainsentif perusahaan seperti apresiasi atau penghargaan serta minimnya pemberian bonus dan juga pengakuan dari pimpinan terhadap karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik.

Disiplin karyawan di PT Servo Lintas Raya cabang Palembang masih rendah, hal ini terlihat dari kurangnya ketegasan dari atasan mengakibatkan karyawan yang bekerja sering keluar pada saat jam operasional kantor tanpa seizin atasan dan juga para karyawan tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan misalkan mengenai aturan jam kantor yang sering dilanggar oleh para karyawan. Dan masih ditemukan karyawan yang datang terlambat hal ini dikarenakan pimpinan juga sering datang terlambat sehingga diikuti oleh karyawan disana. Pimpinan sering memberikan teguran yang tidak begitu berat sehingga karyawan sering mengulangi kesalahan yang sama. Rendahnya tingkat kedisiplinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dengan disiplin karyawan mampu memperbaiki kinerjanya lebih baik lagi.

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo lintas raya kabupaten Muara Enim?
2. Adakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim?
3. Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim?
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Servo Lintas Raya Kabupaten Muara Enim?
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Lintas Raya Kabupaten Muara Enim?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Penelitian dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi sumber daya manusia (SDM).
2. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dapat menjadi masukkan dan menjadi alat bantu untuk pengambilan keputusan tentang cara pemberian motivasi terhadap

karyawan, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT Servo lintas raya kabupaten Muara Enim

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE.

Endang dan Laily Nur Cholida. (2017). "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro". *Jurnal Teknik A* Vol. 9 No. 2, September 2017, Hlm. 911–915.

Feni Maryati dan Nur Elfi Husda. (2020). "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam". *Jurnal Magisma* Vol. VIII No. 1 – Tahun 2020, Hlm. 19–26.

Handi Irawan. (2014). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Hasan, Iqbal. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Harianto, Dian. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Angkutan Masal Cepat (Mass Rapid Transit) Di Stasiun Pasar Turi Surabaya. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Indah Permata Sari, Heriyanto, dan Irwan Septayuda. (2017). "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Penyediaan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang". *Jurnal Manajemen* Universitas Bina Darma Palembang.

Juwandi, Hendy Irawan. (2014). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. (2015). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, diadaptasi oleh A.B.Susanto (terj. Ancella Nitawati Hermawan). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran: pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Parasuraman, A. Valerie. (2011). *Delivering Quality Service*. (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press.

Putranto, Thomas Aquino Wahyu Adi. (2016). "Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus pada

Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Richa Mega Puspita dan Singgih Santoso. (2018). "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta". *Jurnal Eksis*, Vol 13, No 1, April 2018, Hlm. 69–80.

Rumani, Sri. (2018). "Predikat Yogyakarta Sebagai Kota Pelajar". *https://www.kompasiana.com/srirumani/5ae8ea3fdd0fa802611a8862/yogyakarta-kota-pendidikan*. diakses tanggal 4 Juni 2021.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2013). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Qualty & Satisfication*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2018). *Service, Qualty & Satisfication*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husain. (2015). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

William dan Tiurniari Purba. (2020). "Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam". *Jurnal EMBA*, Vol.8 No.1 Februari 2020, Hlm. 1987–1996.