

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Sopir Jaklingko Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Jaklingko Jakarta Utara)

¹Junengsih, ²Setiawati, ³Wa Ode Hestiawati

^{1,2,3}Universitas Pertiwi, Bekasi, Indonesia

junengsih@pertiwi.ac.id, setiawati@pertiwi.ac.id, 321120171@pertiwi.ac.id

Submit : 16 Des 2025 | Diterima : 05 Jan 2026 | Terbit : 08 Jan 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi sopir terhadap kepuasan pelanggan pada layanan transportasi publik Jaklingko di Jakarta Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal dan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dari 98 responden yang terdiri atas sopir Jaklingko dan pelanggan layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda setelah seluruh asumsi klasik terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\beta = 0,304$; sig. = 0,015), sedangkan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan yang lebih dominan ($\beta = 0,753$; sig. = 0,000). Secara simultan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,652, yang menunjukkan bahwa 65,2% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa faktor internal sumber daya manusia, khususnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi sopir, memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan transportasi publik. Penelitian ini berkontribusi secara teoretis pada pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan manajemen jasa dalam konteks transportasi publik perkotaan, serta secara praktis memberikan dasar bagi pengelola layanan transportasi untuk merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada penguatan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Kepuasan kerja; Komitmen organisasi; Kepuasan pelanggan; Transportasi publik; Jaklingko

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen strategis yang menentukan keberlanjutan kinerja organisasi, termasuk dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik. Pengelolaan SDM yang efektif tidak hanya berperan dalam pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh pengguna jasa (Hasibuan, 2021; Susanti & Bahiroh, 2024). Dalam konteks transportasi publik, kualitas layanan sangat ditentukan oleh interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, sehingga kondisi internal karyawan menjadi aspek krusial yang perlu dikelola secara serius (Yohana et al., 2024; Junengsih, 2022).

Kepuasan kerja merefleksikan sikap positif individu terhadap pekerjaannya yang terbentuk melalui evaluasi atas berbagai aspek kerja, seperti lingkungan kerja, hubungan sosial, serta penghargaan yang diterima (Robbins & Judge, 2022; Luthans, 2022). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi mendorong munculnya perilaku kerja yang produktif, disiplin, dan berorientasi pada kualitas pelayanan (Yahyagil, 2020). Temuan Junengsih (2022) menegaskan bahwa kepuasan kerja berkontribusi dalam membentuk perilaku pelayanan yang konsisten pada sektor jasa dan pelayanan publik.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi mencerminkan keterikatan emosional dan

loyalitas karyawan terhadap organisasi yang mendorong kesediaan individu untuk berkontribusi secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi (Muis & Fahmi, 2018; Wibowo, 2021). Komitmen organisasi berperan dalam menjaga konsistensi sikap kerja dan kualitas pelayanan, terutama pada organisasi yang berorientasi pelayanan publik (Junengsih, 2022).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sektor jasa, seperti perbankan, perhotelan, dan layanan kesehatan (Jayanthi, 2014; Hendri Sukotjo, n.d.; Hildayanti et al., 2024). Namun, kajian empiris yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut secara simultan dalam konteks transportasi publik perkotaan, khususnya layanan Jaklingko, masih relatif terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi sopir Jaklingko terhadap kepuasan pelanggan di Jakarta Utara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan manajemen jasa, sekaligus menjadi dasar pertimbangan praktis bagi pengelola transportasi publik dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan berbasis penguatan SDM.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini berpijak pada perspektif manajemen sumber daya manusia sebagai kerangka konseptual utama yang memandang SDM sebagai aset strategis dalam menciptakan keunggulan kinerja dan kualitas layanan organisasi (Hasibuan, 2021). Dalam organisasi jasa, khususnya transportasi publik, perilaku dan sikap karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan menjadi determinan utama kepuasan pengguna jasa (Syariah et al., 2021; Junengsih, 2022).

Kepuasan kerja sebagai middle-range theory menggambarkan kondisi emosional positif yang muncul ketika individu menilai bahwa pekerjaan dan imbalan yang diterima selaras dengan harapan pribadi (Robbins & Judge, 2022; Luthans, 2022). Kepuasan kerja mencakup berbagai aspek, antara lain lingkungan kerja, hubungan antarindividu, sistem supervisi, serta kesempatan pengembangan diri (Atmaja, 2022). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Yahyagil, 2020; Junengsih, 2022).

Komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterikatan emosional dan loyalitas individu terhadap organisasi, yang tercermin dalam keinginan untuk mempertahankan keanggotaan serta berkontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi (Muis & Fahmi, 2018; Wibowo, 2021). Dalam konteks layanan publik, komitmen organisasi berperan penting dalam menjaga stabilitas dan konsistensi kualitas pelayanan (Luthans, 2022; Junengsih, 2022).

Sejumlah penelitian empiris telah membuktikan adanya hubungan positif antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan pelanggan. Jayanthi (2014) menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Penelitian Hendri Sukotjo (n.d.) serta Indrawati (n.d.) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui peningkatan kinerja karyawan. Hildayanti et al. (2024) juga membuktikan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil-hasil tersebut sejalan dengan temuan Junengsih (2022) yang menegaskan pentingnya faktor internal SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada sektor jasa non-transportasi. Oleh karena itu, penelitian ini melengkapi kesenjangan riset dengan mengkaji secara empiris peran kepuasan kerja dan komitmen organisasi sopir Jaklingko terhadap kepuasan pelanggan pada konteks transportasi publik perkotaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara kepuasan kerja dan komitmen

organisasi sopir terhadap kepuasan pelanggan layanan transportasi Jaklingko. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis melalui pengukuran variabel secara objektif dan analisis statistik (Sugiyono, n.d.; Saunders et al., 2023). Desain penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan cross-sectional, di mana data dikumpulkan pada satu periode waktu tertentu untuk memperoleh gambaran empiris hubungan antarvariabel penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Terminal Tanjung Priok dan area operasional Lagoa, Jakarta Utara, yang merupakan salah satu pusat aktivitas layanan Jaklingko dengan intensitas interaksi tinggi antara sopir dan penumpang. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan tujuan penelitian yang menekankan peran sopir sebagai penyedia layanan transportasi publik. Pengumpulan data dilakukan pada periode November 2025 hingga Januari 2026, menyesuaikan dengan jadwal operasional layanan Jaklingko dan ketersediaan responden.

Populasi penelitian terdiri dari dua kelompok, yaitu seluruh sopir Jaklingko yang aktif beroperasi di Terminal Tanjung Priok dan seluruh pelanggan yang menggunakan layanan Jaklingko pada lokasi dan periode penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Etikan et al., 2016). Kriteria sampel meliputi sopir Jaklingko yang terdaftar sebagai pengemudi aktif serta pelanggan yang secara langsung menggunakan layanan pada saat pengambilan data. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 54 responden sopir dari total 120 sopir aktif dan 71 responden pelanggan dari estimasi populasi harian sebanyak 250 pengguna.

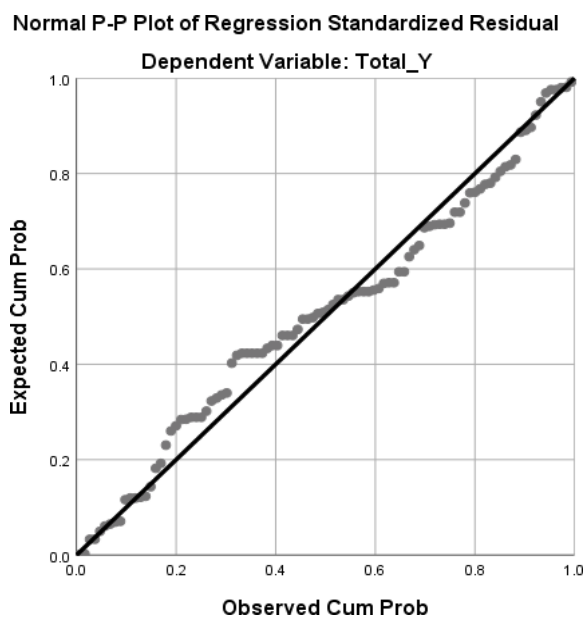
Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian yang diadopsi dari literatur relevan. Variabel kepuasan kerja diukur melalui indikator pembayaran upah, lingkungan kerja, kelompok kerja, dan supervisi (Atmaja, 2022). Variabel komitmen organisasi diukur menggunakan dimensi komitmen afektif, keberlanjutan, dan normatif (Annisa Amalia & Yunita, 2025). Sementara itu, kepuasan pelanggan diukur melalui indikator kesesuaian dengan ekspektasi, kunjungan ulang, dan kesediaan merekomendasikan layanan (Apriliani, 2022). Seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan dan konsistensi pengukuran.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada sopir dan pelanggan Jaklingko di lokasi penelitian. Selain kuesioner, observasi lapangan dilakukan untuk memperoleh gambaran kontekstual mengenai kondisi operasional dan interaksi pelayanan, serta studi pustaka untuk memperkuat landasan teoritis penelitian (Nawawi, 2015; Ebidor & Ikhide, 2024). Prosedur pengumpulan data dilaksanakan dengan memperhatikan etika penelitian dan menjaga kerahasiaan identitas responden.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan pelanggan. Analisis data didukung oleh uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk memastikan ketepatan dan keandalan hasil analisis (Sugiyono, n.d.).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan total 98 responden yang seluruh data kuesionernya dinyatakan valid dan memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data terlebih dahulu diuji melalui serangkaian uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model regresi.



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas gambar 1 menunjukkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal, sementara uji heteroskedastisitas dan multikolinieritas mengindikasikan tidak adanya penyimpangan yang dapat memengaruhi validitas model. Nilai tolerance sebesar 0,383 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 2,614 pada masing-masing variabel independen menegaskan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinieritas dan layak digunakan untuk analisis lanjutan.

Tabel 1 Hasil analisis regresi linier berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.823	2.507		1.924	.057		
	Total_X1	.304	.123	.261	2.480	.015	.383	2.614
	Total_X2	.753	.143	.552	5.252	.000	.383	2.614

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2025)

Hasil analisis regresi linear berganda tabel 1 menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,304 dengan tingkat signifikansi 0,015 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kepuasan kerja sopir Jaklingko diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi psikologis dan sikap kerja sopir memiliki peran nyata dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan transportasi publik.

Selain itu, komitmen organisasi juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,753 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Besarnya koefisien ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kepuasan kerja. Artinya, tingkat loyalitas, keterikatan emosional, serta kesediaan sopir untuk berkontribusi terhadap tujuan organisasi menjadi faktor

krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Tabel 2 Hasil olahan data SPSS (2025)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1473.496	2	736.748	70.857	.000 ^b
	Residual	987.780	95	10.398		
	Total	2461.276	97			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2025)

Hasil uji simultan melalui uji F tabel 1 menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,652 mengindikasikan bahwa 65,2% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan kuatnya peran faktor internal sumber daya manusia dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan Jaklingko.

Pembahasan

Pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa sopir yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menampilkan perilaku pelayanan yang lebih profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan penumpang. Hal ini sejalan dengan teori perilaku organisasi yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mendorong munculnya sikap kerja positif yang berorientasi pada kualitas pelayanan (Robbins & Judge, 2022; Luthans, 2022). Dalam konteks transportasi publik, perilaku tersebut tercermin dalam cara sopir berinteraksi dengan penumpang, menjaga kenyamanan perjalanan, serta menunjukkan kepedulian terhadap keselamatan dan kebutuhan pelanggan.

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Junengsih (2022) yang menegaskan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam membentuk perilaku pelayanan pada sektor jasa dan pelayanan publik. Sopir yang merasa dihargai, memperoleh lingkungan kerja yang layak, serta memiliki hubungan kerja yang baik cenderung menunjukkan komitmen perilaku yang lebih tinggi dalam memberikan layanan berkualitas. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya berdampak pada kinerja internal karyawan, tetapi juga berimplikasi langsung pada kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya, pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa tingkat keterikatan emosional dan loyalitas sopir terhadap organisasi mendorong konsistensi perilaku pelayanan. Sopir yang memiliki komitmen organisasi tinggi cenderung mematuhi standar pelayanan, menjaga etika kerja, serta menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, meskipun menghadapi tekanan operasional di lapangan. Temuan ini mendukung pandangan Muis dan Fahmi (2018) serta Wibowo (2021) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berperan penting dalam menjaga stabilitas kinerja dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Junengsih (2022) yang menyimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan pada organisasi berbasis pelayanan publik. Dalam konteks Jaklingko, komitmen organisasi sopir menjadi elemen penting mengingat karakteristik layanan transportasi publik yang menuntut konsistensi pelayanan, interaksi langsung dengan pelanggan, serta kemampuan menghadapi dinamika kondisi lapangan yang beragam.

Secara simultan, pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan pelanggan memperkuat hasil penelitian terdahulu pada sektor jasa, seperti perbankan, perhotelan, dan asuransi (Jayanthi, 2014; Hildayanti et al., 2024). Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan memperluas konteks kajian ke sektor transportasi publik perkotaan, yang memiliki karakteristik layanan berbeda dan tingkat interaksi langsung yang lebih intens antara penyedia layanan dan pelanggan.

Dari sisi praktis, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan pelanggan Jaklingko tidak dapat hanya difokuskan pada perbaikan armada, rute, atau infrastruktur, tetapi juga harus diarahkan pada pengelolaan sumber daya manusia secara strategis. Peningkatan kepuasan kerja melalui perbaikan sistem penghargaan, lingkungan kerja, dan hubungan kerja, serta penguatan komitmen organisasi melalui pembinaan dan komunikasi internal, menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, hasil dan pembahasan penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi sopir merupakan determinan utama kepuasan pelanggan pada layanan transportasi publik. Temuan ini tidak hanya memperkuat teori manajemen sumber daya manusia dan manajemen jasa, tetapi juga memberikan dasar empiris yang relevan bagi pengambil kebijakan dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik berbasis penguatan faktor manusia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi sopir Jaklingko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan kerja terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui sikap kerja yang lebih positif dan orientasi pelayanan yang lebih baik. Sementara itu, komitmen organisasi menunjukkan pengaruh yang lebih dominan, yang mengindikasikan bahwa keterikatan emosional, loyalitas, dan rasa tanggung jawab sopir terhadap organisasi menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan layanan transportasi publik. Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pelanggan, sehingga menegaskan pentingnya peran faktor internal sumber daya manusia dalam menentukan kualitas layanan.

Dari sisi teoretis, temuan penelitian ini memperkuat teori kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam kerangka manajemen sumber daya manusia dan manajemen jasa. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa konstruk kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak hanya relevan dalam sektor jasa komersial, tetapi juga memiliki daya jelaskan yang kuat dalam konteks transportasi publik perkotaan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas penerapan teori MSDM ke dalam layanan publik berbasis mobilitas yang memiliki karakteristik interaksi langsung dan tekanan operasional yang tinggi.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelola transportasi publik, khususnya Jaklingko, untuk memprioritaskan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kepuasan kerja dan penguatan komitmen organisasi sopir. Upaya seperti perbaikan sistem kesejahteraan, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, kejelasan aturan kerja, serta penguatan nilai dan budaya organisasi berpotensi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan transportasi publik tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan infrastruktur, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia secara strategis.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris mengenai peran kepuasan kerja dan komitmen organisasi sopir dalam membentuk kepuasan pelanggan pada sektor transportasi publik perkotaan, yang hingga kini masih relatif terbatas diteliti. Penelitian ini melengkapi kekurangan riset sebelumnya dengan menempatkan sopir sebagai aktor utama pelayanan dan pelanggan sebagai penerima langsung dampak kualitas kerja, sehingga memperkaya literatur MSDM dan manajemen jasa dalam konteks layanan publik.

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan, antara lain penggunaan desain cross-sectional serta keterbatasan variabel yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti kualitas armada, ketepatan waktu, sistem tarif, atau kepuasan penumpang secara longitudinal. Selain itu, penggunaan pendekatan metode campuran (mixed methods) juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika perilaku sopir dan persepsi pelanggan dalam jangka panjang.

REFERENSI

- Amalia, A., & Yunita. (2025). *Komitmen organisasi dan perilaku kerja karyawan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Apriliansi, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 45–56.
- Atmaja, R. (2022). *Manajemen kepuasan kerja*. Bandung: Alfabeta.
- Effendi, A., Putri, N., & Lestari, S. (n.d.). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan konsumen pada sektor perhotelan. *Jurnal Pariwisata dan Pelayanan*, 5(1), 12–24.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendri Sukotjo. (n.d.). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 33–44.
- Hildayanti, S., Nurhayati, R., & Wijaya, T. (2024). Komitmen organisasi dan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 13(1), 78–89.
- Indrawati, L. (n.d.). Kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit swasta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 55–66.
- Jayanthi, R. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–10.
- Junengsih, I., Suryana, D., & Mulyadi, D. (2022). Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Terapan*, 8(1), 45-60. <https://garuda.kemdikbud.go.id>
- Luthans, F. (2022). *Organizational behavior (14th ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Muis, M. R., & Fahmi, A. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior (18th ed.)*. Pearson Education.
- Sugiyono. (n.d.). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yahyagil, M. Y. (2020). Job satisfaction and service quality in organizations. *International Journal of Organizational Studies*, 5(3), 211–223.
- Yohana, C., Pramudita, R., & Sari, D. (2024). Human resource management and customer satisfaction in public services. *Journal of Service Management*, 8(1), 34–46.