



Ranah Research:
Journal of Multidisciplinary Research and Development

DINASTI RESEARCH

082170743613 | ranahresearch@gmail.com | <https://jurnal.ranahresearch.com>

E-ISSN: [2655-0865](https://doi.org/10.38035/rj)
DOI: <https://doi.org/10.38035/rj>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat

Niazela Ramadhani¹, Syahrudin Hattab², Muhlis Hafel³

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Terbuka UPBJJ Sorong, Indonesia, niazelaramadhani@gmail.com

²Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Terbuka UPBJJ Sorong, Indonesia, udinhattab60@gmail.com

³Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Terbuka UPBJJ Sorong, Indonesia, muhlis@ecampus.ut.ac.id

Corresponding Author: niazelaramadhani@gmail.com¹

Abstract: Every person in an organization works to fulfill their needs. The fulfillment of needs can be characterized by a sense of satisfaction, either satisfied with salary, satisfied with promotion opportunities, satisfied with the work undertaken, satisfied with colleagues, and satisfied with the supervision carried out. Not everyone in an organization experiences these satisfactions. Satisfaction certainly defines the entire management process. The organization can be considered good if employee satisfaction is fulfilled. This study aims to determine describe and analyze the effect of leadership on job satisfaction, the effect of service quality on job satisfaction and the effect of leadership and service quality together on job satisfaction. Determination of the research location was carried out by the Case Study method. The number of samples was 98 people. From a population of 98 employees who were taken as a sample of 50 consisting of 25 employees and 25 Consumers Service people determined using the Simple Random Sampling method. Data collection was carried out using observation, recording, interview techniques with the help of questionnaires. The data analysis method uses descriptive statistical analysis, with the intention of finding out how strong the relationship between variables is through correlation analysis with regression analysis, by making comparisons by comparing the average sample or population data. The results showed that based on the results of the analysis, it can be concluded that the hypothesis stating that leadership affects employee job satisfaction in the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of West Papua can be accepted. This is supported by the significant *t* value (8.609), which is greater than the *t* table value used (1.992). This means that leadership has a statistically significant influence on employee job satisfaction in the region.

Keyword: Leadership, Job Satisfaction, Service Quality

Abstrak: Setiap orang dalam organisasi tentu bekerja untuk pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan dapat ditandai dengan rasa puas, baik puas terhadap gaji, puas dengan kesempatan promosi, puas dengan pekerjaan yang dijalani, puas dengan rekan kerja, dan puas

dengan pengawasan yang dilakukan. Tidak semua orang dalam sebuah organisasi mengalami kepuasan-kepuasan tersebut. Kepuasan tentu memaknai keseluruhan proses manajemen. Organisasi dapat dinilai baik jika kepuasan pegawai terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis Pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dan Pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja. Penentuan lokasi penelitian dilakukan dengan metode Studi Kasus. Jumlah sampel sebanyak 98 orang. Dari populasi pegawai yang berjumlah 98 yang diambil sebagai sampel berjumlah 50 terdiri dari 25 orang pegawai dan 25 orang Konsumen Pelayanan orang dengan ditentukan menggunakan metode Simple Random Sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi, pencatatan, wawancara dengan bantuan kuesioner. Metode Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, untuk mencari tahu seberapa kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi dengan analisis regresi, dengan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat dapat diterima. Hal ini didukung oleh nilai t hitung (8,609) yang signifikan, lebih besar dari nilai t tabel yang digunakan (1,992). Artinya, kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan kerja pegawai di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Setiap orang dalam organisasi tentu bekerja untuk pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan dapat ditandai dengan rasa puas, baik puas terhadap gaji, puas dengan kesempatan promosi, puas dengan pekerjaan yang dijalani, puas dengan rekan kerja, dan puas dengan pengawasan yang dilakukan. Tidak semua orang dalam sebuah organisasi mengalami kepuasan-kepuasan tersebut. Kepuasan tentu memaknai keseluruhan proses manajemen. Organisasi dapat dinilai baik jika kepuasan pegawai terpenuhi. Sebaliknya, jika seseorang tidak mengalami kepuasan akan memberikan dampak buruk bagi kinerja dan keberadaannya di dalam kelembagaan. Keadilan sosial sebagaimana yang menjadi tujuan bernegara pada UUD 1945 atau Sila ke-4 Pancasila tercakup di dalamnya unsur kepuasan pegawai secara implementatif. Pegawai tidak mungkin sejahtera jika tidak didukung dengan perolehan upah yang adil dan layak seperti kerja lembur tanpa memperoleh tambahan kompensasi. Kepuasan kerja dapat dimengerti dalam beberapa pengertian berikut: 1. perasaan dan reaksi individu terhadap lingkungan pekerjaannya (Dole & Schroeder, 2001), 2. kegembiraan atau pernyataan emosi yang positif sebagai hasil dari penilaian salah satu atau pengalaman-pengalaman pekerjaan (Nasarudin, 2001), 3. *“a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences”* (Rousell, 1999), 4. *the gree to wich an individuals feels positively and negatively about work* (Wood et al, 1998), dan 5. *“a positive emotional state resulting from evaluating one’s job experience”* (Mathis & Jackson, Human Resource Management, 9th edition, 2000b). Untuk pencapaian kepuasan kerja, maka organisasi perlu melakukan perbaikan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain: faktor kepemimpinan, budaya organisasi, kualitas pelayanan, komitmen organisasi, dan motivasi (Watunglawar & Leba, 2020), (Darmawati dan Marnis (2017), (Santhi dan Hartati , 2018), dan Mariam (2009).

Kepemimpinan adalah faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Perspektif ini dibenarkan karena kepemimpinan selalu dikaitkan dengan upaya seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahan. Menurut Sondang P. Siagian (2002: 3)

kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain yakni para bawahannya. Apapun jenis dan tipe kepemimpinan, pemahaman akan kepemimpinan selalu berkaitan dengan kemampuan mempengaruhi (Watunglawar, 2021, pp. 77-87). Kemampuan seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya dapat diukur melalui kebiasaan pemimpin memberi petunjuk yang jelas; pemimpin menciptakan ruang kebebasan berpikir dan mengemukakan pendapat; kemampuan memecahkan masalah ; bertanggung jawab terhadap kinerja institusi, dan melakukan pengawasan. Aktivitas kepemimpinan tersebut menjadi dasar evaluasi kualitas kepemimpinan. Unsur kepemimpinan dijadikan fokus penelitian juga karena mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Bagaimana peran pemimpin atas ketiaktepuasan kerja pegawai? Fenomena ketidaktepuasan pegawai adanya keluhan terhadap hak-hak adalah cara tepat mempertanyakan peranan pemimpin.

Selain kepemimpinan yang berdampak pada kepuasan kerja pegawai, kualitas pelayanan adalah faktor penting lain yang perlu diperhatikan intitusi dalam peningkatan kepuasan kerja karena telah terbukti secara empiris berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Setiap organisasi tentu berharap untuk melakukan yang terbaik dari segi pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diharapkan masyarakat, tetapi secara internal pun organisasi mengharapkannya. Walaupun demikian masyarakat seting menganggap pelayanan yang tidak berkualitas, yang dialami merupakan faktor kesengajaan atau kelemahan pegawai atau organisasi. Masalah pelayanan yang tidak atau kurang berkualitas bisa terlihat melalui pelayanan yang tidak tepat waktu; pegawai tidak mampu menangani masalah pelanggan; pegawai melakukan penyimpangan dalam hal penyimpanan dokumen atau catatan; pegawai kurang cermat dalam melayani pelanggan; pegawai kurang mengikuti prosedur dan mekanisme kerja; pegawai kurang cermat dalam bekerja dan lain sebagainya. Hal ini berakibat serius pada masalah pencapaian tujuan kelembagaan dan kehendak baik publik, termasuk dalam hal kepuasan kerja.

Kualitas pelayanan berfokus pada bagaimana memenuhi kebutuhan dan keinginan *customer* dan proses penyampaian secara tepat untuk mengimbangi keinginan *customer*. Menurut Wyckof (1990) dalam Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan *customer*”. Sedangkan menurut Parasuraman *et al.*, (1988) dalam Utami (2011) kualitas pelayanan merupakan “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”. Kualitas pelayanan sebuah organisasi harus bernilai positif agar berdampak positif bagi kepuasan kerja. Peningkatan mutu atau kualitas pelayanan bisa dengan cara memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas akan pentingnya peningkatan kepuasan kerja dan temuan empiris yang menginformasikan pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan pembujian hubungan pengaruh antar faktor-faktor tersebut di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis beberapa aspek penting terkait kepuasan kerja. Pertama, penelitian ini akan mengkaji pengaruh kepemimpinan terhadap tingkat kepuasan kerja, menilai sejauh mana gaya dan kualitas kepemimpinan dapat memengaruhi kepuasan individu dalam pekerjaan mereka. Kedua, penelitian ini akan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja, mengidentifikasi bagaimana pelayanan yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Terakhir, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh gabungan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja secara bersamaan, untuk memahami interaksi kedua faktor ini dalam memengaruhi kepuasan kerja secara keseluruhan.

METODE

Metode utama penelitian ini adalah metode survey, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Melalui penelitian korelasional dapat diketahui hubungan variasi dalam sebuah variable dengan lainnya. Tingkat hubungan antar variabel dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi. Sedangkan koefisien korelasi menunjukkan tingkat signifikansi dengan menguji apakah hipotesis yang dikemukakan terbukti atau tidak. Penelitian ini menempatkan komitmen organisasional dan motivasi sebagai variabel independen dan mutu pelayanan sebagai variabel dependen.

Peneliti mengumpulkan data sekunder dan primer untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan. Data primer diperoleh dari objek yang diteliti oleh peneliti, seperti hasil wawancara langsung, hasil survei, dan kusioner terhadap responden pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting yang berkaitan dengan obyek penelitian yakni Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Populasi penelitian ini melibatkan seluruh pegawai Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat sebagai populasi yang berjumlah 98 orang. Dari jumlah tersebut, sampel yang diambil terdiri dari 50 orang, yang terbagi menjadi 25 pegawai dan 25 konsumen pelayanan, dengan tingkat kesalahan yang diizinkan sebesar 5%. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan dua teknik utama. Pertama, wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden melalui kusioner yang telah dirancang. Kedua, observasi dilakukan dengan mengamati objek penelitian secara langsung untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Teknik-teknik ini dirancang untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan relevan dengan tujuan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif menyajikan dan merangkum data untuk mengungkap tren dalam kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja. Statistik inferensial digunakan untuk menarik kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan data tersebut, dengan memastikan asumsi-asumsi yang diperlukan terpenuhi. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan akurasi dan konsistensi instrumen penelitian. Uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi sederhana dan berganda untuk menilai pengaruh variabel prediktor terhadap variabel hasil, menggunakan aplikasi IBM SPSS 22.0 untuk analisis dan pengambilan keputusan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel independen lainnya. Selain itu, tujuan analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel terikat jika nilai variabel bebas bertambah atau berkurang dan mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas positif atau negatif dengan variabel terikat.

Variabel Kepemimpinan (X1)

Hasil analisis variabel kepemimpinan (X1) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Rregresi Sederhana Variabel Kepemimpinan (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	-1.177	.914		-1.288	.202
	X1	.751	.030	.943	24.671	.000

a. Dependent Variable: Y

Adapun pembahasan hasil analisis regresi variabel kepemimpinan (X1) adalah seperti berikut ini:

Persamaan regresi linier sederhana

Persamaan berikut digunakan untuk regresi linier sederhana:

$$Y' = a + bX$$
$$Y' = -1,177 + 0,751$$

Dari hasil analisis regresi linier sederhana tersebut peneliti dapat menginterpretasikan dampak variabel kepemimpinan (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a): Nilai konstanta adalah -1.177. Ini adalah nilai yang diharapkan untuk kepuasan kerja (Y) ketika variabel kepemimpinan (X1) sama dengan nol. Dalam konteks ini, konstanta mungkin memiliki interpretasi praktis tergantung pada skala dan arti dari variabel kepemimpinan (X1). Nilai -1.177 adalah nilai baseline dari kepuasan kerja jika tidak ada kontribusi dari variabel kepemimpinan.
2. Koefisien Regresi (b): Koefisien regresi (b) untuk variabel kepemimpinan (X1) adalah 0.751. Ini menunjukkan bahwa setiap satu unit peningkatan dalam variabel kepemimpinan dikaitkan dengan peningkatan sebesar 0.751 unit dalam kepuasan kerja (Y). Jika X1 adalah skala yang dapat diukur (misalnya, skor kepemimpinan dari survei atau penilaian), maka dapat diinterpretasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam skor kepemimpinan diharapkan berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja sebesar 0.751 unit.

Pengujian Hipotesis (uji t)

Uji t (uji korelasi sederhana) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kepemimpinan dengan kepuasan kerja. Sebelum melakukan uji-t, peneliti terlebih dahulu menentukan hipotesis. Adapun hipotesis dari variabel kepemimpinan adalah:

HO : Kepemimpinan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

H1 : Kepemimpinan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Pada table 1 diperoleh t-hitung sebesar 24,671. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $78-2-1 = 75$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) maka diperoleh hasil untuk t-tabel sebesar +1.992. Pada kriteria pengujian, Ho diterima jika $t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung}$ dan Ho ditolak jika $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$. Dari hasil uji t terhadap variabel kepemimpinan (X1) diperoleh hasil bahwa nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($24,671 > 1,992$). Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($24,671 > 1,992$) maka Ho ditolak. Ini menunjukkan bahwa kepemimpinan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepemimpinan, semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian berdasarkan signifikansi, dengan terlebih dahulu menentukan hipotesis. Adapun hipotesis variabel kepemimpinan (X1) adalah:

HO : Kepemimpinan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

H1 : Kepemimpinan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Berdasarkan hasil output pada tabe 1 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada kriteria pengujian, Ho diterima jika signifikansi $> 0,05$ dan Ho ditolak jika signifikansi $< 0,05$. Dari output pada tabel 4.7 diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikasni lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak. Dengan kata lain, ada bukti yang signifikan

bahwa variabel kepemimpinan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Nilai signifikansi yang sangat rendah (0,000) menunjukkan bahwa perbedaan antara hasil yang diamati dan hasil yang diharapkan tidak dapat dikaitkan dengan kebetulan. Oleh karena itu, pengaruh variabel kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dapat diartikan signifikan. Berdasarkan analisis signifikansi ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan statistik yang kuat antara kepemimpinan dan kepuasan kerja.

Variabel Kualitas pelayanan (X2)

Hasil analisis variabel kualitas pelayanan (X2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Rregresi Sederhana Variabel Kalitas Pelayanan (X2)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.993	1.243		.799	.427
	X2	1.003	.061	.883	16.384	.000

a. Dependent Variable: Y

Adapun pembahasan hasil analisis regresi variabel kualitas pelayanan (X2) adalah seperti berikut ini:

Persamaan regresi linier sederhana

Persamaan berikut digunakan untuk regresi linier sederhana:

$$Y' = a + bX$$
$$Y' = 0,993 + 1,003$$

Dari hasil analisis regresi linier sederhana tersebut peneliti dapat menginterpretasikan dampak variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a): Nilai konstanta adalah 0.993. Ini adalah nilai yang diharapkan untuk kepuasan kerja (Y) ketika variabel kualitas pelayanan (X2) sama dengan nol. Dalam konteks ini, konstanta mungkin memiliki interpretasi praktis tergantung pada skala dan arti dari variabel kualitas pelayanan (X2). Nilai 0,993 adalah nilai baseline dari kepuasan kerja jika tidak ada kontribusi dari variabel kualitas pelayanan.
2. Koefisien Regresi (b): Koefisien regresi (b) untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah 1,003. Ini menunjukkan bahwa setiap satu unit peningkatan dalam variabel kualitas pelayanan dikaitkan dengan peningkatan sebesar 1,003 unit dalam kepuasan kerja (Y). Jika X2 adalah skala yang dapat diukur (misalnya, skor kualitas pelayanan dari survei atau penilaian), maka dapat diinterpretasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam skor kualitas pelayanan diharapkan berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja sebesar 1,003 unit.

Pengujian Hipotesis (uji t)

Uji t (uji korelasi sederhana) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja. Sebelum melakukan uji-t, peneliti terlebih dahulu menentukan hipotesis. Adapun hipotesis dari variabel kualitas pelayanan (X2) dalah:

HO: Kualitas pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

H1: Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Pada table 2 diperoleh t-hitung sebesar 16,384. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $78-2-1 = 75$ (n adalah jumlah data

dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) maka diperoleh hasil untuk t-tabel sebesar +1.992. Pada kriteria pengujian, Ho diterima jika $t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung}$ dan Ho ditolak jika $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$. Dari hasil uji t terhadap variabel kepemimpinan (X1) diperoleh hasil bahwa nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($16,384 > 1,992$). Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($16,384 > 1,992$) maka Ho ditolak. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian berdasarkan signifikansi, dengan terlebih dahulu menentukan hipotesis. Adapun hipotesis variabel kualitas pelayanan (X2) adalah:

HO : Kualitas pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

H1 : Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Berdasarkan hasil output pada tabel 2 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada kriteria pengujian, Ho diterima jika signifikansi $> 0,05$ dan HO ditolak jika signifikansi $< 0,05$. Dari output pada tabel 4.0 diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak. Dengan kata lain, ada bukti yang signifikan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Nilai signifikansi yang sangat rendah (0,000) menunjukkan bahwa perbedaan antara hasil yang diamati dan hasil yang diharapkan tidak dapat dikaitkan dengan kebetulan. Oleh karena itu, pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dapat diartikan signifikan. Berdasarkan analisis signifikansi ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan statistik yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan kerja.

Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mempelajari pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi sederhana hanya melihat satu variabel bebas dalam modelnya, sedangkan regresi berganda melihat dua atau lebih variabel independen. Selain itu, tujuan penelitian adalah untuk memprediksi nilai variabel terikat, serta apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat positif atau negatif. Tabel berikut ini, merupakan hasil output yang diperoleh dari pengujian koefisien regresi berganda.

Tabel 3. Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.943 ^a	.889	.886	.94012		
a. Predictors: (Constant), X2, X1						
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	531.008	2	265.504	300.401	.000 ^b
	Residual	66.287	75	.884		
	Total	597.295	77			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1.168	.922		-1.266	.210
	X1	.762	.089	.957	8.609	.000
	X2	-.017	.126	-.015	-.136	.893

a. Dependent Variable: Y

Adapun hasil analisis regresi dan pengujian t dan F akan dijelaskan seperti berikut:

Uji Regresi Berganda

Persamaan yang digunakan untuk melakukan analisis regresi berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$
$$Y' = -1,168 + 0,762 + (-0,017)$$

Keterangan:
Y' = Variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan kerja)
X1 X2 = Variabel independen (kepemimpinan dan kualitas pelayanan)
a = Nilai konstanta
b1 b2 = Koefisien regresi

Dari hasil analisis tersebut penulis menginterpretasikan dampak variabel kepemimpinan (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) sebagai berikut:

Nilai konstanta (a):

1. Nilai konstanta adalah -1.168. Ini adalah nilai yang diharapkan untuk kepuasan kerja (Y) ketika kedua variabel independen, yaitu kepemimpinan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sama dengan nol.
2. Dalam konteks ini, konstanta mungkin memiliki interpretasi praktis tergantung pada skala dan arti dari variabel kepemimpinan (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Nilai -1.168 adalah nilai *baseline* dari kepuasan kerja jika tidak ada kontribusi dari kedua variabel independen.

Koefisien Regresi (b1 dan b2):

1. Koefisien regresi (b1) untuk variabel kepemimpinan (X1) adalah 0.762. Ini menunjukkan bahwa setiap satu unit peningkatan dalam variabel kepemimpinan dikaitkan dengan peningkatan sebesar 0.762 unit dalam kepuasan kerja (Y), dengan mempertimbangkan variabel kualitas pelayanan tetap.
2. Koefisien regresi (b2) untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah -0.017. Ini menunjukkan bahwa setiap satu unit peningkatan dalam variabel kualitas pelayanan dikaitkan dengan penurunan sebesar 0.017 unit dalam kepuasan kerja (Y), dengan mempertimbangkan variabel kepemimpinan tetap.

Jadi, secara umum, dapat ditafsirkan hasil regresi linier berganda ini sebagai berikut:

1. Setiap peningkatan dalam variabel kepemimpinan (X1) cenderung meningkatkan kepuasan kerja (Y), sementara mempertimbangkan variabel kualitas pelayanan (X2) tetap.
2. Sebaliknya, setiap peningkatan dalam variabel kualitas pelayanan (X2) cenderung mengurangi kepuasan kerja (Y), sementara mempertimbangkan variabel kepemimpinan (X1) tetap.

Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan dapat dihitung dengan menggunakan analisis determinasi. Setelah menganalisis dengan uji regresi berganda, hasil analisis determinasi disajikan dalam tabel 3. Persentase R Square sebesar 88,9%, atau 0,889, berdasarkan hasil yang diperoleh. Ini menunjukkan bahwa variabel independen seperti kepemimpinan dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan kerja sebesar 88,9%.

Uji t (Uji Koefisien regresi secara parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Bagian ini menguji variabel kepemimpinan (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

Pengujian koefisien regresi variabel kepemimpinan (X1)

Sebelum melakukan uji regresi, peneliti terlebih dahulu menentukan hipotesis mengenai variabel tersebut. Hipotesis yang digunakan untuk variabel kepemimpinan (X1) adalah sebagai berikut:

Ho : Kepemimpinan (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

H1 : Kepemimpinan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Dari hasil analisis sebagaimana terlihat pada tabel 4.9, diperoleh t-hitung sebesar 8,609, dan tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%: 2 = 2,5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $78-2-1 = 75$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,025), hasil untuk t-tabel diperoleh sebesar 1,992. Berdasarkan kriteria pengujian, Ho diterima jika t-hitung \leq t-tabel, dan Ho ditolak jika t-hitung $>$ t-tabel. Hasil pengujian terhadap variabel kepemimpinan (X1) menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (8,609 lebih besar dari 1,992), maka hal ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel kepemimpinan (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Semakin baik tingkat kepemimpinan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja.

Pengujian koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2)

Sebelum melakukan uji regresi, peneliti terlebih dahulu menentukan hipotesis mengenai variabel tersebut. Hipotesis yang digunakan untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebagai berikut:

Ho : Kualitas pelayanan (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

H1 : Kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

Dari hasil analisis sebagaimana terlihat pada tabel 4.9, diperoleh t-hitung sebesar -0,136, dan tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%: 2 = 2,5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $78-2-1 = 75$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,025), hasil untuk t-tabel diperoleh sebesar 1,992. Berdasarkan kriteria pengujian, Ho diterima jika t-hitung \leq t-tabel, dan Ho ditolak jika t-hitung $>$ t-tabel. Hasil pengujian terhadap variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel (-0,136 lebih kecil dari 1,992), maka hipotesis 0 (Ho) diterima. Artinya, tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X2)

terhadap kepuasan kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dalam konteks ini, variabel kualitas pelayanan mungkin tidak berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai.

Uji F (Uji Koefisien regresi secara simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan. Sebelum pengujian regresi dilakukan, peneliti menentukan hipotesis untuk variabel ini yakni:

Ho: Kepemimpinan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y) Kanwil Kementrian Hukum dan HAM Papua Barat.

H1: Kepemimpinan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y) Kanwil Kementrian Hukum dan HAM Papua Barat.

Tabel 4. Hasil Penelitian

No.	Hipotesis	Keterangan	Hasil Analisis	Kesimpulan
1.	H1	Kepemimpinan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y)	Positif Signifikan	Diterima
2.	H2	Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y)	Negative Signifikan	Ditolak
3.	H3	Kepemimpinan (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y)	Positif Signifikan	Diterima

Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa:

1. Hasil f-hitung yang diperoleh adalah sebesar 300,401 (lihat table 4.9). Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1 (jumlah variabel - 1) atau $2 - 1 = 1$ dan derajat kebebasan (df) 2 ($n-k-1$ atau $78-2-1 = 75$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Maka diperoleh hasil untuk F tabel sebesar 3,968.
2. Pada kriteria pengujian Ho diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dari pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($300,401 > 3,968$), maka hipotesis 0 (Ho) ditolak. Artinya terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa variabel kepemimpinan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Manokwari. Dengan kata lain, hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja (Y) di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Manokwari.

Berdasarkan hasil uji t dan uji F (tabel 4.9) dapat dijelaskan secara rinci pengujian hipotesis penelitian “Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat” seperti berikut ini:

1. Hipotesis 1: Kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Manokwari. Koefisien regresi yang dihasilkan untuk t-hitung adalah sebesar 8,609 dengan nilai t tabel 1,992. Dari hasil analisa diketahui bahwa nilai t hitung $>$ t tabel ($8,609 > 1,992$). Dari hasil uji t yang dilakukan, dengan nilai t-hitung sebesar 8,609 dan nilai t-tabel sebesar 1,992, ditemukan bahwa t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($8,609 > 1,992$). Ini berarti bahwa koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, tingkat kepemimpinan yang lebih tinggi cenderung berkorelasi dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi di antara pegawai di lembaga tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yakni: "Kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat ", diterima dan didukung oleh hasil analisis tersebut.

2. Hipotesis 2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Koefisien regresi yang dihasilkan untuk t-hitung adalah sebesar -0,136 dengan nilai t-tabel 1,992. Dari hasil analisa diketahui bahwa nilai t-hitung < t-tabel ($-0,136 < 1,992$). Dari hasil uji t yang dilakukan, dengan nilai t-hitung sebesar -0,136 dan nilai t-tabel sebesar 1,992, ditemukan bahwa t-hitung lebih kecil daripada t-tabel ($-0,136 < 1,992$). Ini menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan tidak signifikan secara statistik sehingga H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak. Hasil ini juga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, tingkat kualitas pelayanan yang dialami oleh pegawai tidak berkorelasi secara signifikan dengan tingkat kepuasan kerja mereka di lembaga tersebut. Dengan demikian, tidak ada bukti yang cukup untuk mendukung hipotesis 2, yaitu "Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat ", berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.
3. Hipotesis 3: Kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dari uji hipotesis dihasilkan F-hitung sebesar 300,401 dengan dengan nilai F-tabel 3,968. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung > t-tabel ($300,401 > 3,968$). Dari hasil uji F yang dilakukan, dengan nilai F-hitung sebesar 300,401 dan nilai F-tabel sebesar 3,968, ditemukan bahwa F-hitung lebih besar daripada F-tabel ($300,401 > 3,968$). Ini menunjukkan bahwa variabel independen (kepemimpinan dan kualitas pelayanan) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan kerja) di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Interpretasi dari hasil ini adalah bahwa kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Dengan kata lain, tingkat kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang tinggi bersama-sama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di lembaga tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang menyatakan "Kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat ", didukung oleh hasil analisis yang dilakukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat dapat diterima. Hal ini didukung oleh nilai t hitung (8,609) yang signifikan, lebih besar dari nilai t tabel yang digunakan (1,992). Artinya, kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan kerja pegawai di wilayah tersebut. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat tidak dapat diterima. Hal ini didukung oleh nilai t hitung (-0,136) yang lebih kecil dari nilai t tabel yang digunakan (1,992). Artinya, koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis nol (H_0) diterima sedangkan hipotesis alternatif (H_1) ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di wilayah tersebut. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa secara simultan (secara bersama-sama), variabel independen yaitu kepemimpinan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat. Hal ini diperkuat oleh nilai F hitung yang sangat signifikan (300,401), jauh lebih besar dari nilai F tabel yang digunakan (3,968).

REFERENSI

- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Arikunto, S. (2000). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, S. (1999). *Aplikasi Psikologi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Pusgrafin.
- Azwar, S. (1999). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing 2001*; 65 (3), 34 – 49.
- Cooper, D., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi Ke-12, Buku II*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia. Indonesia.
- Kristiadi. (1999). *Kualitas Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. S. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Aksara.
- Nasution. (2011). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. (2004). *2004. Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Jakarta: Gava Media.
- Rivai, V. (2003). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, A. E. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
- Swasta, B. (1993). *Pengantar Bisnis Modern, Edisi Ketiga*. Liberty: Yogyakarta.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (1988). *Dasar-Dasar Manajemen*. Ticoalu GA, penerjemah Jakarta: Bina Aksara. Terjemahan dari: Principles Of Management.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset. Griffin.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, C. W. (2011). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi. Ritel Modern)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahjosumidjo. (2004). *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Watunglawar, B. (2021). *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Yogyakarta: Griya Pustaka Utama.
- Watunglawar, B., & Leba, K. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Etikal, Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Sosied*, 1-14.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.