

## Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Administrasi RS. XYZ Karawang

Fitri Nuraini<sup>1\*</sup>, Dian Lestari<sup>2</sup>,

<sup>1,2</sup> Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

\* E-mail Korespondensi: fitrinuraini\_21p308@mn.unjani.ac.id

### Information Article

*History Article*

*Submission: 22-08-2025*

*Revision: 23-09-2025*

*Published: 24-11-2025*

### DOI Article:

**10.24905/permana.v17i3.1157**

### ABSTRAK

Tingkat kepuasan kerja karyawan merupakan indikator penting dalam menentukan efektivitas organisasi, khususnya di sektor pelayanan kesehatan. Tingginya angka ketidakhadiran dan keterlambatan di kalangan karyawan administrasi RS. XYZ Karawang menjadi faktor utama yang melandasi penelitian ini. Situasi tersebut mengisyaratkan rendahnya kepuasan kerja akibat suasana kerja non fisik yang tidak menunjang, ditambah dengan lemahnya dorongan motivasi dari para pekerja. Kajian ini diarahkan pada penelaahan mengenai seberapa besar dampak dari lingkungan kerja non fisik serta motivasi kerja pada kepuasan kerja karyawan, yang dianalisis baik parsial atau simultan. Pendekatan penelitian yang berlandaskan data kuantitatif diterapkan pada studi ini, dengan metode survei yang dilaksanakan melalui distribusi kuesioner kepada 37 responden. Data yang diperoleh selanjutnya diolah melalui regresi linier berganda dan bantuan SPSS versi 26.0. Berdasarkan hasil yang diperoleh, ditunjukkan baik faktor lingkungan kerja nonfisik atau motivasi kerja dibuktikan berkontribusi signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan kerja, baik parsial atau secara simultan. Hasilnya menegaskan hubungan kerja yang harmonis serta dorongan internal yang kuat mampu meningkatkan kepuasan kerja. Implikasi dari hasil ini adalah pentingnya manajemen rumah sakit dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif dan mampu memberikan dorongan motivasi, guna mendorong produktivitas serta loyalitas pegawai

**Kata Kunci:** Lingkungan kerja non fisik, motivasi kerja, kepuasan kerja

### ABSTRACT

*Job satisfaction among employee is a critical indicator of organizational effectiveness, particularly in the healthcare sector. This study was motivated by the high rate of absenteeism and tardiness among administrative staff at RS. XYZ Karawang. Low levels of job satisfaction are often associated with an unsupportive non-physical work environment and inadequate work motivation. The main aim*

### Acknowledgment

---

*of this study is to analyze the extent to which the non-physical work environment and work motivation affect employee job satisfaction, both individually and collectively. A quantitative approach was employed, using survey methods through the distribution of questionnaires to 37 administrative employees. Data analysis was applied through multiple linear regression and SPSS 26.0. The results showed that the non-physical work environment and work motivation had a positive and significant influence on job satisfaction, both partially and simultaneously. These findings underscore the importance of harmonious workplace relationships and strong internal motivation in enhancing employee satisfaction. The implications suggest that hospital management must foster a supportive and motivating work situation to improve productivity and employee loyalty.*

**Key word:** *non-physical work environment, work motivation, employee job satisfaction*

---

© 2025 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi, rumah sakit tidak hanya berperan sebagai fasilitas penyembuhan dan penanganan medis, tetapi juga telah berkembang menjadi institusi pelayanan publik yang kompleks dan dinamis. Dalam era modernisasi dan globalisasi, Harapan publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan terus bertambah sejalan dengan dinamika sosial dan peningkatan pengetahuan masyarakat, tidak hanya dari segi kompetensi medis, tetapi juga dalam hal kenyamanan, kecepatan layanan, dan interaksi antar manusia. World Health Organization, (2023) menegaskan bahwa kualitas layanan kesehatan ditentukan oleh banyak faktor, termasuk pelayanan administratif, manajemen organisasi, serta kesejahteraan tenaga kerja. Di Indonesia, Kementerian Kesehatan mencatat bahwa sekitar 65% keluhan pasien rumah sakit berasal dari aspek non-medis, seperti pelayanan administrasi yang lambat dan kurang ramah (Kemenkes RI, 2023). Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM), tidak hanya tenaga medis, tetapi juga staf administrasi (Mangkunegara, 2019).

Dalam struktur organisasi rumah sakit, karyawan bagian administrasi memiliki peran krusial dalam memastikan keberlangsungan pelayanan non-medis yang terintegrasi. Mereka terlibat dalam berbagai aspek operasional seperti pengelolaan data pasien, pendaftaran,

2003

pelayanan informasi, hingga keuangan. Kinerja mereka tidak hanya mempengaruhi efisiensi internal, tetapi juga persepsi kualitas rumah sakit di mata pasien. Penelitian Faturrohman & Abdurahman, (2025) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja dan motivasi staf administrasi mempunyai korelasi langsung dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Ketika lingkungan kerja tidak mendukung secara psikologis atau sosial, serta ketika motivasi kerja menurun, maka potensi munculnya ketidakhadiran, keterlambatan, dan rendahnya produktivitas akan meningkat. Fenomena inilah yang terlihat di RS. XYZ Karawang, sebuah rumah sakit umum tipe D di Jawa Barat, yang mengalami lonjakan absensi tanpa keterangan dan keterlambatan kerja sepanjang tahun 2024.

Berdasarkan data arsip HRD RS. XYZ Karawang, tercatat 95 kasus ketidakhadiran tanpa keterangan sepanjang tahun 2024, serta 111 kasus keterlambatan kerja dari karyawan bagian administrasi. Fakta ini memperkuat indikasi bahwa terdapat permasalahan mendasar yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Hasil pra-survei juga mengungkap bahwa mayoritas karyawan tidak merasa nyaman dengan hubungan kerja mereka, terutama dalam aspek komunikasi dan kerja sama tim. Sebanyak 32% karyawan menyatakan sangat tidak setuju bahwa kerja sama antar karyawan berjalan lancar, dan 38% tidak setuju bahwa komunikasi dengan atasan berjalan efektif. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja non fisik di RS. XYZ masih jauh dari ideal. Sedarmayanti (2018) mengemukakan bahwa buruknya kualitas lingkungan kerja nonfisik akan melahirkan iklim kerja yang penuh tekanan serta konflik, yang kemudian berimplikasi pada penurunan kinerja maupun kepuasan kerja. Dengan demikian, sasaran utama penelitian difokuskan pada identifikasi meliputi bagaimana persepsi pegawai pada lingkungan kerja nonfisik serta motivasi kerja, bagaimana kepuasan kerja dialami oleh karyawan administrasi RS. XYZ, serta sejauh mana pengaruh lingkungan kerja nonfisik bersama motivasi kerja pada kepuasan kerja, ditinjau melalui analisis parsial ataupun simultan. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan berbasis kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda. Data diperoleh dari 37 responden karyawan bagian administrasi, dan diolah menggunakan SPSS versi 26.0.

Secara teoritis, studi ini turut mengisi celah dalam literatur manajemen rumah sakit yang masih terbatas dalam membahas aspek non fisik lingkungan kerja pada sektor non-medis. Hasil penelitian sebelumnya seperti, (Faturrohman & Abdurahman, 2025; Sakti & Lestari, 2024; Wijaya & Lestari, 2024) membuktikan bahwa kepuasan kerja mendapat pengaruh signifikan dari kondisi lingkungan kerja nonfisik dan motivasi kerja.. Namun, sebagian besar studi

2004

tersebut belum secara spesifik menyasar konteks rumah sakit kelas menengah ke bawah, terutama di wilayah industri seperti Karawang. Maka dari itu, penelitian ini tidak hanya relevan dalam ranah praktis sebagai masukan bagi manajemen RS. XYZ, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model manajemen SDM sektor kesehatan yang lebih holistik dan adaptif terhadap dinamika organisasi layanan publik

## METODE PENELITIAN

Pada studi ini, metode kuantitatif dijadikan sebagai pendekatan yang diterapkan dalam menelaah keterkaitan antara lingkungan kerja nonfisik dengan motivasi kerja terhadap tingkat kepuasan karyawan. Pengumpulan data diperoleh melalui teknik survei dengan kuesioner serta wawancara. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit XYZ Karawang dengan cakupan seluruh karyawan administrasi yang berjumlah 37 orang.

Data dikumpulkan melalui instrumen berupa kuesioner tertutup menggunakan teknik pengukuran data skala *semantic differential*, dengan variabel yang diukur diantaranya (X1) lingkungan kerja nonfisik, (X2) motivasi kerja, serta (Y) kepuasan kerja. Untuk menilai kualitas alat ukur dan keandalan data yang dikumpulkan, diterapkan uji validitas dan reliabilitas. Selanjut nya teknik pengolahan data dilakukan melalui penerapan uji asumsi klasik dengan melibatkan tiga tahapan uji, yakni pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Ghozali, (2018) pengolahan data dianalisa dengan penerapan regresi linier berganda, disertai uji hipotesis baik secara individual dengan uji t atau dengan menyeluruh melalui uji F.

## HASIL

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

| Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan                        | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|------------|----------|---------|-----------------------------------|------------------|------------|
|            |          | 0,325   | <b>Lingkungan Kerja Non Fisik</b> | 0.964            | Reliabel   |
| X1.1       | 0.944    |         | Valid                             |                  |            |
| X1.2       | 0.932    |         | Valid                             |                  |            |
| X1.3       | 0.934    |         | Valid                             |                  |            |
| X1.4       | 0.929    |         | Valid                             |                  |            |
| X1.5       | 0.943    |         | Valid                             |                  |            |
|            |          |         | <b>Motivasi Kerja</b>             | 0.963            | Reliabel   |
| X2.1       | 0.946    |         | Valid                             |                  |            |
| X2.2       | 0.911    |         | Valid                             |                  |            |
| X2.3       | 0.943    |         | Valid                             |                  |            |

| Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan            | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|------------|----------|---------|-----------------------|-------------------------|------------|
| X2.4       | 0.913    |         | Valid                 | 0.936                   | Reliabel   |
| X2.5       | 0.929    |         | Valid                 |                         |            |
| X2.6       | 0.840    |         | Valid                 |                         |            |
| X2.7       | 0.863    |         | Valid                 |                         |            |
|            |          |         | <b>Kepuasan Kerja</b> |                         |            |
| Y.1        | 0.865    |         | Valid                 |                         |            |
| Y.2        | 0.915    |         | Valid                 |                         |            |
| Y.3        | 0.910    |         | Valid                 |                         |            |
| Y.4        | 0.867    |         | Valid                 |                         |            |
| Y.5        | 0.918    |         | Valid                 |                         |            |

Sumber : Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2025

Berdasarkan hasil analisis melalui SPSS versi 26.0, uji validitas instrumen dinilai melalui koefisien korelasi product moment, yang ditampilkan pada Tabel 3 melalui nilai  $r_{hitung}$ . Dari hasil pengolahan data diperoleh temuan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  yang tercatat lebih tinggi dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  sebesar 0,325. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dapat dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas, karena mampu merepresentasikan variabel yang hendak diukur secara akurat. Untuk menilai tingkat keandalan kuesioner, dilakukan pengujian reliabilitas melalui nilai *Cronbach's Alpha* yang ditampilkan pada tabel *reliability Statistics* digunakan sebagai dasar dalam pengujian reliabilitas kuesioner, jika nilai ini  $> 0,60$ , maka instrumen dikategorikan reliabel, sebab tiap butir pernyataan menunjukkan kesesuaian serta dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik, diperoleh temuan bahwa data penelitian ini layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda. Uji normalitas melalui Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal. Uji multikolinearitas juga memperlihatkan bahwa variabel lingkungan kerja nonfisik dan motivasi kerja memiliki nilai tolerance sebesar 0,271 ( $> 0,10$ ) serta nilai VIF sebesar 3,695 ( $< 10$ ), yang berarti tidak terdapat indikasi multikolinearitas antarvariabel bebas, sehingga masing-masing variabel independen mampu memberikan kontribusi sendiri dalam menjelaskan variabel dependen. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi variabel lingkungan kerja nonfisik sebesar 0,176 dan motivasi kerja sebesar 0,994, keduanya lebih besar dari 0,05. Hal ini menandakan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi yang digunakan bersifat stabil dan dapat dipercaya. Dengan demikian, keseluruhan hasil uji asumsi

klasik membuktikan bahwa data memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian regresi lebih lanjut.

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                            |                            |                          |       |      |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|-------|------|
| Model                     |                            | Unstandardized Coefficient | Standardized Coefficient | t     | Sig. |
|                           |                            | B                          | Beta                     |       |      |
| 1                         | (Constant)                 | 1.043                      |                          | .784  | .438 |
|                           | Lingkungan Kerja Non Fisik | .533                       | .581                     | 3.911 | .000 |
|                           | Motivasi Kerja             | .222                       | .344                     | 2.318 | .027 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2025

Melalui pengujian regresi linier berganda, diberikan rumus di bawah:

$$Y_1 = 1,043 + 0,533X_1 + 0,222X_2.$$

Interpretasi dari persamaan tersebut, dijelaskan :

1. Skor konstanta 1,043 menandakan bahwa sekalipun variabel  $X_1$  dan  $X_2$  bernilai nol, kepuasan kerja karyawan masih berada dalam titik 1,043.
2. Koefisien regresi variabel  $X_1$  yang bernilai 0,533 memperlihatkan lingkungan kerja nonfisik berkontribusi positif pada variable  $Y$ .
3. Koefisien variabel  $X_2$  senilai 0,222 mengindikasikan motivasi kerja juga memberi dampak positif terhadap variable  $Y$ .

**Tabel 3. Determinasi Variabel**

| Model Summary |                   |          |                   |                             |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|-----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimates |
| 1             | .893 <sup>a</sup> | .797     | .785              | 2.171                       |

a. Predictor: (konstan), Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik

Sumber : Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2025

Koefisien determinasi yang diperoleh dari analisis, yang tercantum pada Tabel 3, adalah sebesar 0,797. Nilai ini artinya variabel lingkungan kerja nonfisik dan motivasi kerja, jika dipertimbangkan simultan, mampu menjelaskan 79,7% variasi pada kepuasan kerja. Oleh sebab itu, pengaruh yang diberikan keduanya dapat dikategorikan sebagai pengaruh yang tinggi atau kuat.

2007

**Tabel 4. Hasil Uji T (Parsial)**

|       |                            | Coefficients <sup>a</sup>  |            |                               | t     | Sig. |
|-------|----------------------------|----------------------------|------------|-------------------------------|-------|------|
| Model |                            | Unstandardized Coefficient | Std. Error | Standardized Coefficient Beta |       |      |
| 1     | (Constant)                 | 1.043                      | 1.330      |                               | .784  | .438 |
|       | Lingkungan Kerja Non Fisik | .533                       | .136       | .581                          | 3.911 | .000 |
|       | Motivasi Kerja             | .222                       | .096       | .344                          | 2.318 | .027 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2025

Pengujian statistik melalui program SPSS versi 26.0 difungsikan untuk memperoleh gambaran mengenai sejauh mana variabel independen (X) memberikan dampak pada variabel dependen (Y) secara parsial. Dari hasil analisis parsial ini, peneliti terlebih dahulu menentukan derajat kebebasan (df) guna memperoleh nilai t pada tabel. Dengan jumlah data sebanyak 37 dan tiga variabel, diperoleh  $df = 37 - 2 - 1 = 34$ , sehingga nilai  $t_{tabel}$  yang digunakan adalah 1,691. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,911 pada variabel lingkungan kerja non fisik, yang ditampilkan pada tabel uji t, tercatat melebihi nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,691. Melalui skor sig.  $0,000 < 0,05$ , maka diputuskan  $H_a$  diterima sementara  $H_0$  ditolak. Maka, hasil analisis ini memperlihatkan adanya pengaruh positif yang berarti dari lingkungan kerja non fisik dalam kepuasan kerja karyawan. Nilai  $t_{hitung}$  variabel motivasi kerja yang diperoleh dari hasil uji statistik adalah 2,318, lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,691. Signifikansi yang terhitung mencapai  $0,027 < 0,05$ . maka  $H_a$  diterima, sementara  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya mengindikasikan ada pengaruh positif yang berarti dari motivasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan.

**Tabel 5. Hasil Uji F (simultan)**

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |        |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| Regression         | 629.486        | 2  | 314.743     | 66.781 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 160.243        | 34 | 4.713       |        |                   |
| Total              | 789.730        | 36 |             |        |                   |

a. Dependent Variabel : Kepuasan Kerja

b. Predictor: (konstan), Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik

Sumber : Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2025

Uji F diterapkan dengan tujuan untuk menguji apakah kedua variabel bebas,  $X_1$  dan  $X_2$ , secara serempak berkontribusi dalam memengaruhi variabel terikat (Y). Berdasarkan analisis melalui perangkat lunak SPSS versi 26.0, diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 66,781. Se-



mentara itu, nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,28 didapatkan dari distribusi F dengan derajat kebebasan (df) untuk penyebut sebesar  $(37 - 2 - 1) = 34$ , dan untuk pembilang sebesar  $(3 - 1) = 2$ , pada taraf signifikansi 5%. Temuan analisis memperlihatkan bahwa nilai  $f_{hitung} 66,781 > f_{tabel} 3,28$ , dengan sig.  $0,000 < 0,05$  dari skor probabilitas. Maka,  $H_a$  diterima, serta  $H_0$  tidak bisa dipertahankan. Kesimpulan ini mengindikasikan ada pengaruh simultan yang signifikan dari lingkungan kerja nonfisik serta motivasi kerja pada kepuasan kerja karyawan.

## **PEMBAHASAN**

### **Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Kerja Non Fisik karyawan Bagian Administrasi RS. Rosela Karawang**

Didalam pembahasan ini penulis dapat mengetahui tanggapan responden mengenai lingkungan kerja non fisik pada karyawan bagian administrasi RS. Rosela karawang melalui sebaran kuesioner sebanyak 37 responden. Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas, didapatkan hasil bahwa seluruh item pernyataan mengenai lingkungan kerja non fisik telah valid dan reliabel (Hasibuan M.S.P, 2020).

### **Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Varisbel Motivasi Kerja pada Karyawan Bagian Administrasi RS. Rosela Karawang**

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai motivasi kerja, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 37 responden. Peneliti telah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 26.0 yang dimana variabel motivasi kerja seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel.

### **Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Administrasi RS. Rosela Karawang**

Didalam pembahasan ini penulis dapat mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan kerja karyawan karyawan bagian administrasi melalui sebaran kuesioner sebanyak 37 responden. Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas, didapatkan hasil bahwa seluruh item pernyataan mengenai kepuasan kerja karyawan telah valid dan reliabel (Mangkunegara, 2017).

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Administrasi RS. Rosela Karawang**

Untuk menjawab identifikasi masalah keempat mengenai pengaruh lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian administrasi RS. Rosela Karawang, peneliti melakukan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) karena



model regresi linier berganda yang digunakan bertujuan untuk dapat menunjukkan persamaan hubungan yang valid atau *Best Linier Unbiased Estimator (BLUE)* dan harus memenuhi asumsi-asumsi klasik *Ordinary Least Square (OLS)*. Pengujian asumsi klasik pada penelitian ini mengacu pada Ghazali (2018:112-161) yaitu dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

## **SIMPULAN**

Merujuk dari hasil temuan yang diperoleh, dapat ditegaskan bahwa kepuasan kerja karyawan administrasi RS. XYZ Karawang dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh faktor lingkungan kerja nonfisik serta motivasi kerja. Secara parsial lingkungan kerja non fisik memberikan kontribusi terbesar dengan tingkat pengaruh sebesar 53,3%, diikuti oleh motivasi kerja dengan tingkat pengaruh sebesar 22,2%. Secara simultan tingkat kepuasan kerja karyawan sebesar 79,7% berhasil diterangkan oleh variabel lingkungan kerja non fisik serta motivasi kerja. Hasil ini mengindikasikan peran dominan kedua faktor tersebut dalam menentukan kepuasan kerja. Melalui temuan penelitian, ditegaskan pula bahwa perumusan masalah dan tujuan penelitian telah memperoleh pembenaran empiris berupa bukti adanya pengaruh positif lingkungan kerja nonfisik serta motivasi kerja yang kuat dalam peningkatan kepuasan kerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Faturrohman, R. M., & Abdurahman, K. R. (2025). Pengaruh lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian checker pada PT. XYZ region bandung. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(1), 278–288. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i1.1082>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (7th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan M.S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes RI). (2023). *Laporan Nasional Pelayanan Rumah Sakit 2023*.
- Mangkunegara, A. A. A. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. . (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



- Sakti, R. G., & Lestari, D. (2024). Pengaruh Pembinaan Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Rajut CV. Berdikari Textile. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 9(2), 1281. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1931>
- Wijaya, M. D. A., & Lestari, D. (2024). Upaya Peningkatan Kepuasan Kerja Guru SMK Islam Miftahul Huda Berbasis Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 9(2), 1296. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1934>
- World Health Organization. (2023). *Global Quality of Care Report*. <https://www.who.int/publications/patient-satisfaction-2023>