



Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat

Irmal¹, Irfan Kholili², Umi Narimawati³, Azhar Affandi⁴, Sidik Priadana⁵

^{1,2}Universitas Pamulang, Tangerang selatan, Banten, Indonesia

³Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), Bandung, Jawa Barat, Indonesia

^{4,5}Universitas Pasundan, bandung, bandung, Jawa Barat, Indonesia

E-mail: dosen01047@unpam.ac.id

| Article Info | Abstract |
|---|--|
| Article History Received: 2022-02-25 Revised: 2022-03-15 Published: 2022-04-03 Keywords: <i>Facilities;</i> <i>Service;</i> <i>Customer;</i> <i>Satisfaction.</i> | This study aims to determine how the influence of facilities and services on customer satisfaction at Asana Hotel Asana Sincerity Dorm, West Jakarta. This research uses quantitative research methods. In this study, the population used was the customers of the Asana Sincerity Dorm Hotel in 2019 as many as 12,718 people. The sample in this study was 100 respondents using a sampling technique, namely proportional random sampling. Primary data collection was carried out using a closed questionnaire which was measured using a Likert scale and Observation. Secondary data obtained from documentation and books related to research. Data analysis methods used in this study include validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis test, correlation coefficient test, coefficient of determination test, t test and F test. Results The research shows that partially the facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction of Asana Sincerity Dorm Hotel because the value of $t_{count} (2,855) > t_{table} (1,660)$ and $sig (0,005) < 0,05$, so H_0 is rejected and H_a is accepted. |
| Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2022-02-25 Direvisi: 2022-03-15 Dipublikasi: 2022-04-03 Kata kunci: <i>Fasilitas;</i> <i>Pelayanan;</i> <i>Kepuasan;</i> <i>Pelanggan;</i> | Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Asana Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan atau tamu Asrama Hotel Asana Sincerity Dorm tahun 2019 berjumlah 12.718 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu Proportional random sampling. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang diukur dengan skala Likert dan Observasi. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Asana Sincerity Dorm Hotel karena diperoleh nilai thitung (2,855) > ttabel (1,660) dan $sig (0,005) < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. |

I. PENDAHULUAN

Saat ini kepuasan tamu menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya, hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan tamu sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Adam, 2015), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain fasilitas. Fasilitas

merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada, (Srijani, 2017) disadari atau tidak pelanggan sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di hotel, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas penting lainnya adalah fasilitas dalam kamar hotel itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan. Hotel Asana Sincerity Dorm

merupakan fasilitas gedung dormitory yang berlokasi di kompleks Garuda Indonesia Training Center (GITC) Duri Kosambi, Jakarta dengan 120 kamar yang dilengkapi berbagai fasilitas ballroom berkapasitas hingga 200 orang, 4 meeting room, restoran, gym, billiard, coffee shop, lounge, mushollah, kolam renang, lapangan tenis, lapangan basket dan lain sebagainya.

Oleh karena semua karyawan di dalam perusahaan di tuntut dapat memberikan pelayanan yang bermutu, bentuk pelayanan yang ramah dan responsive terhadap tamu, menjadi senjata utama dalam membentuk fase dari tamu menjadi pelanggan, di sebut pelanggan ialah semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi, Sondang (2014:97). Kualitas pelayanan di sektor perhotelan juga merupakan unsur yang sangat penting, pelayanan yang maksimal dan sempurna membuat tamu yang datang berkunjung merasa puas, bentuk pelayanan itu meliputi tamu pada saat akan checkin, sampai tamu melakukan checkout. Apabila tamu merasa semua kebutuhannya terpenuhi juga merupakan bentuk pelayanan maksimal. Iklim persaingan yang ketat di dunia perhotelan dengan hadirnya hotel-hotel baru menuntut setiap manajemen hotel untuk bisa memenangkan persaingan pasar, yaitu salah satunya dengan menerapkan standar kualitas pelayanan kepada tamu secara baik. Unsur kualitas pelayanan itu ialah: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Tujuan di terapkannya kualitas pelayanan adalah agar kita atau perusahaan memahami apa yang menjadi kehendak dari tamu. Menjadi salah satu alat ukur terhadap seluruh kegiatan perusahaan dalam melayani tamu atau sebagai rujukan bahan evaluasi sebagai pengambilan keputusan di masa yang akan datang, dapat di artikan pula apabila ingin memenangkan persaingan pasar maka harus unggul dalam semua unsur kualitas pelayanan. Dalam hal persaingan dengan kompetitor yang sama, sebagaimana terlihat pada tabel 1.1 dibawah ini terlihat bahwa tingkat hunian pada Hotel Asana Sincerity Dorm berdasarkan keterisian kamar (dalam persentase) dalam lima tahun terakhir masih belum stabil.

Tabel 1. Fluktuasi Hunian Kamar Hotel Asana Sincerity Dorm Tahun 2015-2019

| No. | Tahun | Jumlah Tamu | Fluktuasi (%) |
|-----|-------|-------------|---------------|
| 1 | 2015 | 17.146 | |
| 2 | 2016 | 14.605 | -14,82 |

| | | | |
|---|------|--------|--------|
| 3 | 2017 | 12.782 | -12,48 |
| 4 | 2018 | 14.486 | 13,33 |
| 5 | 2019 | 12.817 | -11,52 |

Sumber : Data Hotel Asana Sincerity Dorm 2020

Dari tabel 1. diatas terlihat masih tidak stabilnya tingkat rata-rata hunian kamar pada Hotel Asana Sincerity Dorm, pada tahun 2015 tercatat jumlah tamu yang menginap adalah 17.146 dan mengalami penurunan sebesar 14,82% pada tahun 2016, menjadi hanya 14.605 pelanggan. Tahun 2016 ke 2017 masih mengalami penurunan sejumlah 12,48% dari 14.605 menjadi 12.782, Selanjutnya pada tahun 2018 terjadi peningkatan hunian kamar menjadi 14.486 dari awalnya 12.782 (naik 13,33%). Pada tahun 2019 kembali terjadi penurunan kembali menjadi 12.817 atau 11,52%. Dengan jumlah kamar yang ada pada saat ini di dari berbagai tipe, pelanggan Hotel Asana Sincerity Dorm rata-rata menginap selama dua hari sampai satu minggu, terlihat tingkat hunian pelanggan belum dapat stabil dan masih sangat variatif, ketidakstabilan tersebut dapat di-pengaruhi oleh beberapa hal misalnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan juga fasilitas hotel tersebut, selain beberapa faktor tersebut pelayanan jasa yang diberikan oleh Hotel Asana Sincerity Dorm sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2014: 43), oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta

mewujudkan harapan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler dalam Tjiptono 2014: 147), berikut ini merupakan data fasilitas yang terdapat pada Hotel Asana Sincerity Dorm yang mengalami kerusakan.

Tabel 2. Data Fasilitas Pada Hotel Asana Sincerity Dorm

| Nama Ruang | Kondisi Baik | Kondisi Rusak Ringan | Kondisi Rusak Sedang | Kondisi Rusak Berat |
|-----------------|--------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| Porte Restoran | ✓ | | | |
| Musholla | ✓ | | | |
| Ballroom 1-3 | ✓ | | | |
| Parkir | ✓ | | | |
| Toilet | ✓ | | | |
| Wifi | | ✓ | | |
| Kolam Renang | | ✓ | | |
| Gym | | ✓ | | |
| Lapangan Tenis | | | ✓ | |
| Lapangan Futsal | | ✓ | | |
| Lapangan Basket | | | ✓ | |

Sumber: Hotel Asana Sincerity Dorm, 2020

Meskipun kualitas pelayanan Hotel Asana Sincerity Dorm sudah dilakukan dengan sebaik mungkin, serta fasilitas yang diberikan sudah lengkap akan tetapi belum mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Berikut ini merupakan data keluhan para pelanggan Hotel Asana Sincerity Dorm, sebagai berikut:

Tabel 3. Data Keluhan Para Pelanggan

| Perihal | Keterangan |
|-----------------|--|
| Pelayanan Hotel | 1. Pengantaran laundry kurang cepat |
| | 2. Laundry kurang bersih |
| | 3. Makanan nya harus diperbaiki |
| | 4. Banyaknya nyamuk |
| | 5. Bau full drain kamar |
| Fasilitas Hotel | 1. Banyak fasilitas olah raga seperti lapangan futsal dan lapangan basket yang rusak |
| | 2. Kolam renang yang kurang terawat |
| | 3. Ada lampu kamar yang mati |
| | 4. Waterheater yang tidak panas |

Sumber: Hotel Asana Sincerity Dorm, 2020

Berdasarkan data diatas meskipun Hotel Asana Sincerity Dorm sudah melengkapi fasilitas hotel, akan tetapi masih ada hal yang kurang sesuai, seperti tenaga room service yang tidak sigap sehingga membuat pelanggan atau tamu kecewa, selain itu juga beberapa karyawan hotel yang bersikap kurang ramah terhadap tamu/pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif

karena dengan penelitian ini, dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat

Pengujian fasilitas (X_1) dari tabel diatas menunjukkan bahwa variable fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 2,855 dengan tingkat signifikan 0,005 lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($0,005 < 0,05$). Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,855 > 1,660$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap terhadap kepuasan tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. Hal ini menunjukkan bahwa hotel yang memiliki fasilitas lengkap akan mempengaruhi kepuasan tamu. Dalam hal ini Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat telah berupaya memberikan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan tamu, sehingga tamu akan merasa nyaman dan puas saat menggunakan fasilitas Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka pelanggan akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat.

Pengujian pelayanan (X_2) dari tabel diatas menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 1,211 dengan tingkat signifikan 0,229 lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($0,229 > 0,05$), nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,211 < 1,660$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan tamu karena terjadinya interaksi antara konsu-men dan pihak dari perusahaan. Strategi perusahaan harus tepat dalam memenangkan persaingan, namun hasil dari

pene-litian ini tidak sesuai karena kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat dan ditemui dilapangan dari jawaban responden rata-rata bernilai rendah terutama pada indikator bukti fisik yang menyatakan bahwa kecepatan dan kerapian dari pelayanan yang diberikan Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat.sangat kurang.

3. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($5,133 > 2,70$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan nilai signifikansi $0,008 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. Hal ini menunjukkan bahwa, pencapaian kepuasan pengunjung tidak terlepas dari bagaimana fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh perusahaan. Dimana fasilitas disediakan untuk menambah nilai dari sebuah jasa. sedangkan pelaya-nan meliputi upaya atau tindakan penyedia layanan jasa sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pengunjung

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari pembahasan tentang pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Kepuasan Tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm jakarta Barat, dapat disimpulkan:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap terhadap kepuasan tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat, dimana pada pengujian (X_1) menunjukkan bahwa variable fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 2,855 dengan tingkat signifikan 0,005 lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($0,005 < 0,05$). Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,855 > 1,660$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Begitu juga pada Variabel Pelayanan terdapat berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat., dimana pada hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 1,211 dengan tingkat signifikan 0,229 lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($0,229 > 0,05$). Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,211 < 1,660$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. Dari hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($5,133 > 2,70$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan nilai signifikansi $0,008 > 0,05$ artinya ada pengaruh secara signifikan antara fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat.

B. Saran

1. Untuk para konsumen yang sering menggunakan fasilitas hotel hendaknya memperhatikan fasilitas, pelayanan sebelum menetapkan pilihan untuk meng-inap di hotel tersebut.
2. Perusahaan dalam hal ini Hotel Asana Sincerity Dorm agar fasilitas terus dijaga dan di perbaharui, serta pelayanannya terus ditingkatkan agar tetap menjadi pilihan pelanggan.
3. Dirasa perlu untuk civitas akademik untuk terus mengkaji dan mendalami tentang penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini agar tetap mendapatkan kebaruan dalam hal perkembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfarisi, M. S., Haryadi, R. N., & Sunarsi, D. (2022). Moslem Consumer Behavior on Buying Ticket Decision at Halal Tourism Fruit Garden Mekarsari Cileungsi. *International Journal of Sharia Business Management*, 1(1), 17-26.
- Arikunto, Suharsimi, 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, 2015, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta: Liberty
- Dharmmesta, Basu Swastha., Handoko, T, Hani (2013). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama.Yogyakarta: BPFPE.
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality & Saticfication* . Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono,Gregorius Chandra, Dadi

- Andriana, 2013. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, Imam, 2014. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanik Ulwiyati, 2013. Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya, Skripsi-Surabaya
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas, Jakarta ,Penerbit : Bumi Aksara.
- Kasmir, 2013. Etika Customer Service, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet.I
- Keller, Kevin Lane (2013).“stretgic Brand Management (building, Measuring, and Managing Brand Equity)”, Fourth Edition, New Jersey, Practice Hall.
- Kotler, dan Keller. 2012. Menejemen Pemasaran. Edisi 12.Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, 2014. Alih bahasakan Bob Sabran. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Muhammad Adam, 2015. Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi, Bandung: Alfabeta
- Ninik Srijani, 2017, ”Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, "Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi 07
- Purwadarminto, 2012. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka
- Ratih Hurriyati 2014. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta..
- Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge, 2014. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih, 2012, Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta : PT Gramedia
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta, 2017. Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Juniarti, Elvi. Dkk. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Disiplin Guru terhadap Kinerja Guru*. Journal of Education Research, 1(3). Tersedia online <https://jer.or.id/index.php/jer/article/view/21> Diakses tanggal 6 April 2021.
- Kartini, Kartono. (1985). *Menyiapkan dan Memadukan Karir*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Kep. Men. Dik. Nas. No. 162/U/2003 pasal 9 ayat 2 tentang tugas dan tanggung jawab kepala sekolah
- Lestari, K.E., dan Yudhanegara, M.R. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Milner, Karen dan Khoza, Hariet. (2008). *A Comparison of Teachers Stress and Scholl Climate Across School with Different Matric Success Rate*. South African Journal of Educational. Tersedia online <https://eric.ed.gov/?id=EJ1149975> Diakses tanggal 6 April 2021.
- Mitchell, Terence R dan Larson. (1987). *People and Organizing; An Introduction to Organizational Behavior*. Singapore: Mc Graw Hill Inc. Tersedia online <https://onsearch.id/Author/Home?author=Mitchell%2C+Terence+R> Diakses tanggal 6 April 2021.
- Mulyasa, E. (2007) *Standar Kompetensi Guru dan Sertifikasi Guru*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, Hadari. (2004). *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: Gajah Media Uneversity Press.
- Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional.
- Permendiknas No.13 Tahun 2007 tentang

Standar Kepala Sekolah/Madrasah.

- Pretorius, Stephanus dan Villiers, Elsabe de. (2009). *Educators Perceptions of School Climate and Health in Selected Primary School*. South African Journal of Educational. Tersedia online https://www.researchgate.net/publication/339335236_Educators'_perceptions_of_school_climate_and_health_in_selected_primary_schools Diakses tanggal 6 April 2021.
- Riduwan (2009). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Rivai, Veithzal. (2003). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saat, Sulaiman. (2013). *Persepsi Guru tentang Sertifikasi dan Pengaruhnya terhadap Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam pada Sekolah: Studi di Kabupaten Enrekang*. Disertasi. Makassar: Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Tersedia online <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/774/> Diakses tanggal 6 April 2021.
- Samsudin, Sadili. (2006). *Manajemen Sumber Daya*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sanusi, Achmad. (2015). *Sistem Nilai*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Siagian, P. Sondang. (1994). *Organisasi Kepemimpinan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Toko Agung
- Sorenson, Richard D., Goldsmith, Lloyd M. (2008). *The Principal's Guide to Managing School Personnel*. Corwin press. Tersedia online <https://www.amazon.com/Principals-Guide-Managing-School-Personnel-ebook/dp/B00K7AUS6Y> Diakses tanggal 6 April 2021.
- Stichter, Kenneth. (2008). *Student School Climate Perceptions as a Measure of School District Goal Attainment*. Journal of Educational Research & Policy Studies. Tersedia online <https://eric.ed.gov/?id=EJ809442> Diakses tanggal 6 April 2021.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarsi, D., Barsah, A., Hastono, H., & Akbar, I. R. (2020). Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Minat Sewa Kost yang Berdampak pada Prestasi Belajar Mahasiswa di Yogyakarta. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) 3 (2) 601-609.