

KORELASI ANTARA PENGETAHUAN TENTANG MANAJEMEN, MOTIVASI KERJA, DENGAN KEPUASAN LAYANAN KARYAWAN MADRASAH ALIYAH NEGERI PROVINSI JAMBI

M Shoffa Saifillah Af

Institut Agama Islam (IAI) Nusantara Batanghari Jambi

Email: ahmadmuhammad593@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara pengetahuan tentang manajemen dengan kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi, hubungan antara motivasi kerja dengan kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi, dan untuk mengkaji hubungan antara pengetahuan tentang manajemen, motivasi kerja, secara bersama-sama dengan kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey yang dilaksanakan di tiga Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi, yaitu Madrasah Aliyah Negeri Olak Kemang Kota Jambi, Madrasah Aliyah Negeri 1 Pulau Temiang Kabupaten Tebo, Madrasah Aliyah Negeri 2 Muaro Bulian Kabupaten Batanghari. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling dengan jumlah sampel 169 guru dan pegawai dari jumlah 293 populasi. Uji validitas X1 (pengetahuan manajemen) menggunakan rumus Point Biserial dan uji realibilitas X1 menggunakan KR21. Uji validitas dan realibilitas X2 (motivasi kerja) dan Y (kepuasan layanan) menggunakan rumus Karl Pearson dan Alpha Cronbach. Pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Penelitian ini menghasilkan: (1) terdapat korelasi yang signifikan antara pengetahuan tentang manajemen dengan kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi sebesar 50,1%(2) terdapat korelasi yang sangat signifikan antara komitmen kerja dengan kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi sebesar 53,1 (3) terdapat korelasi signifikan antara pengetahuan tentang manajemen, motivasi kerja secara bersama terhadap kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi sebesar 57,6%. Berdasarkan temuan penelitian ini, semakin baik pengetahuan tentang manajemen dan motivasi kerja, maka kepuasan layanan akan semakin baik. Dengan kata lain untuk meningkatkan kepuasan layanan karyawan dapat dilakukan dengan meningkatkan pengetahuan tentang manajemen dan motivasi karyawan Madrasah.

Kata kunci: *Pengetahuan Tentang Manajemen, Motivasi Kerja, dengan Kepuasan Layanan Karyawan*

Pendahuluan

Salah satu tantangan paling penting yang kini dihadapi organisasi adalah kemampuan untuk menyesuaikan dengan orang yang berbeda. Istilah yang digunakan untuk menggambarkan tantangan ini adalah keberagaman tenaga kerja yang berarti.

Organisasi menjadi lebih heterogen dalam hal jenis kelamin, ras, pengalaman, dan kualifikasi pendidikan. Keberagaman tenaga kerja mempunyai implikasi penting pada praktek manajemen. Para manajer harus mengubah filosofi mereka dari memperlakukan setiap orang dengan cara yang sama menjadi mengenali dan menyikapi mereka yang berbeda dengan cara-cara yang menjamin kesetiaan karyawan dan peningkatan produktivitas, sementara, pada saat yang sama tidak melakukan diskriminasi. Perubahan ini antara lain melibatkan misalnya, memberikan pelatihan keberagaman dan memperbaiki program-program tunjangan untuk mengakomodasi kebutuhan karyawan yang berbeda-beda. Menurut (Afriandi, 2017) Sumber daya manusia merupakan salah satu aset organisasi perusahaan untuk menunjang kelancaran tugas guna mencapai tujuan organisasi perusahaan yang terkait. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi perusahaan umumnya memerlukan perhatian khusus dalam pengelolaannya agar menjadi suatu aset yang menguntungkan.

Salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah satuan pendidikan adalah terselenggaranya aktivitas organisasi secara efisien. Untuk kepentingan itu diperlukan manajemen yang profesional, didukung penyelenggaraan administrasi sekolah/madrasah yang profesional pula, yang ditangani oleh karyawan administrasi yang kompeten dalam bidangnya. Semua jenjang sekolah/madrasah mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi membutuhkan dukungan pengelolaan administrasi yang tertib.

Dalam struktur madrasah, unit kesekretariatan berkedudukan di bawah kepala sekolah/madrasah. Unit kesekretariatan berfungsi memberikan dukungan dalam bentuk layanan administratif sehingga memungkinkan sekolah/madrasah melaksanakan tugas pokoknya dengan baik. Unit kesekretariatan dipimpin oleh seorang kepala tenaga administrasi yang harus memenuhi kualifikasi dan kompetensi tertentu. Kepala karyawan administrasi membawahi sejumlah tenaga administrasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal.

Pelanggan internal adalah kepala sekolah, guru, dan karyawan administrasi yang lain, sedangkan pelanggan eksternal ialah semua pihak yang berada di luar sekolah/madrasah yang memiliki kepentingan dengan sekolah/madrasah. Dalam konteks seperti itu, peran unit kesekretariatan pada sebuah sekolah/madrasah tidak dapat diabaikan karena tanpa dukungan layanan administrasi yang baik, kecil kemungkinan sekolah/madrasah berhasil mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Dukungan administrasi bukan saja dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pokok yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan sekolah/madrasah.

Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal, tidak hanya dalam proses pembelajaran, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya. Pelayanan administrasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di sekolah/madrasah. Peran pelayanan administrasi menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan sekolah/madrasah.

Karyawan sekolah/madrasah diatur secara khusus dalam peraturan menteri pendidikan nasional nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah. Berdasarkan peraturan tersebut, tenaga administrasi sekolah/madrasah dikelompokkan menjadi 3 jenis: (1) kepala karyawan administrasi sekolah/madrasah, (2) petugas layanan khusus dan (3) pelaksana urusan selain layanan khusus. Keberadaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sekolah/madrasah harus mampu mendukung pencapaian tujuan sekolah/madrasah secara optimal, sehingga kualifikasi dan kompetensi minimal harus ditentukan dengan jelas. Tugas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan atau karyawan sekolah diatur secara khusus dalam (No, 20AD).

Berdasarkan peraturan tersebut, tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik dan perguruan tinggi.

Petugas layanan khusus sebenarnya tidak mengerjakan aktivitas administrasi, tetapi dalam sebuah lembaga pendidikan, petugas jenis ini bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi. Penyelenggaraan administrasi sekolah/madrasah harus profesional pula dan memiliki tenaga administrasi yang kompeten dalam bidangnya. Semua jenjang sekolah/madrasah mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi membutuhkan dukungan pengelolaan administrasi yang tertib.

Kepala karyawan Madrasah sebagai seorang manajer mempunyai peran, fungsi, dan tanggungjawab yang besar terhadap keberhasilan kemajuan pendidikan di madrasah. Tiga tahapan penting yang harus diperhatikan dalam menyukseskan produktivitas, yaitu dengan awareness, improvement dan maintenance. (Veithzal Rivai, 2013) Pemimpin harus mampu menciptakan dan meningkatkan kreatifitas dirinya dan bawahannya untuk meningkatkan kreatifitas. Kreatifitas memiliki arti daya cipta, yaitu kemampuan untuk mencipta Pekerjaan yang kreatif menghendaki kecerdasan dan imajinasi.

(Guilitnan, Joseph et, 2007) mengemukakan bahwa salah satu manfaat dari kepuasan pelanggan ini adalah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini. Motivasi menurut (Robbins, 2006) (1) Dorongan yang ditimbulkan dari diri seseorang, sadar atau tidak sadar untuk melakukan sesuatu tindakan dengan tujuan tertentu, atau (2) usaha yang menyebabkan seseorang atau sekelompok orang bergerak untuk melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaki atau mendapatkan kepuasan dengan perbuatannya itu. Jadi motivasi kerja merupakan kekuatan atau dorongan yang ada pada diri karyawan untuk bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu. kekuatan tersebut berupa kesediaan individu untuk melakukan sesuatu atau sesuai dengan kemampuan individu masing masing.

Metode Penelitian

Unit analisis penelitian ini adalah pendidik, tenaga kependidikan dan siswa di Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru dan karyawan Madrasah Aliyah Negeri provinsi Jambi yang berjumlah 293 orang dan sample-nya dengan rumus Slovin dengan jumlah sample 169 responden. Metode analisis kuantitatif, alat analisis regresi linier berganda, persamaannya $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dimana Y adalah variabel kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Provinsi Jambi, b_1 dan b_2 adalah koefisien variabel pengetahuan tentang manajemen dan komitmen kerja. Alat bantu analisis data adalah program aplikasi SPSS versi 20.0.

Setelah dianalisis dengan Regresi Linier berganda, dilanjutkan dengan uji analisis determinasi (R Square), pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) dengan tingkat korelasi error 5 persen. Sebelum proses Regresi linier berganda terlebih dahulu di uji instrumen penelitian (kuesioner) dengan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil dan Pembahasan

Model persamaan regresi linier berganda yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya, telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh parsial dan simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan koefisien regresi linier berganda dengan program SPSS 20.0 diperoleh hasil seperti pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 1
Koefisien regresi linier berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Upper Bound
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	32,592	4,771		6,832	,000	42,010
1 manajemen	,199	,057	,282	3,519	,001	,311
MotivasiKerja	,339	,076	,358	4,469	,000	,488

a. Dependent Variable: kepuasanLayanan

Dari tabel 2 di atas diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda: $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e = 32,592 + 0,199X_1 + 0,339X_2 + e$. Keterangan: Y = Kepuasan layanan (*Satisfaction*); X_1 = Pengetahuan tentang Manajemen (*management knowledge*), dan X_2 = motivasi kerja (*motivation*). Berdasarkan persamaan ini dapat diinterpretasikan: 1) variabel pengetahuan tentang manajemen dan motivasi kerja mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kepuasan layanan; 2) Nilai konstanta menunjukkan

pengaruh variabel X (pengetahuan tentang manajemen dan motivasi kerja), bila variabel pengetahuan tentang manajemen naik satu satuan, maka akan berpengaruh sebesar satu satuan pada variabel kepuasan layanan. Artinya variabel kepuasan layanan akan naik atau terpenuhi sebesar satu satuan variabel pengetahuan tentang manajemen dan motivasi kerja; 3) Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan tentang manajemen terhadap variabel kepuasan layanan adalah 0,199, artinya jika pengetahuan tentang manajemen mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan layanan akan mengalami peningkatan sebesar konstanta= 32,592. Koefisien bernilai positif artinya antara pengetahuan tentang manajemen dan kepuasan layanan berpengaruh positif; 4) Nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja terhadap variabel kepuasan layanan adalah sebesar 0,339, artinya jika motivasi kerja mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan layanan mengalami peningkatan sebesar konstanta= 32,592. Koefisien bernilai positif artinya motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan.

A. Hasil Analisis Determinasi (R^2).

Untuk melihat total pengaruh variabel pengetahuan tentang manajemen (X_1) dan motivasi kerja (X_2) terhadap kepuasan layanan (Y) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi R^2 seperti terlihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 2
Uji R dan R Square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Sig. F Change
1	,576 ^a	,332	,324	8,780	,000

a. Predictors: (Constant), MotivasiKerja, manajemen

Nilai R sebesar 0,576 menunjukkan korelasi ganda (pengetahuan tentang manajemen dan motivasi kerja) dengan kepuasan layanan. Mempertimbangkan variasi nilai R Square sebesar 0,332 yang menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel pengetahuan tentang manajemen dan motivasi kerja mampu menjelaskan variabel kepuasan layanan sebesar 33,2 % dan sisanya 66,8 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

B. Hasil Uji Pengaruh Parsial (Uji t) dan Pengaruh Simultan (Uji F)

Pengujian pengaruh parsial bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis satu dan dua dari penelitian ini

Tabel 3
Hasil Uji t (Parsial)

No	Variabel Bebas	t hitung	Sig. t
1	Pengetahuan tentang manajemen (X_1)	3,519	0,001
2	Motivasi Kerja (X_2)	4,469	0,000

Berdasarkan tabel 4 di atas dengan diperoleh angka t hitung variabel X_1 sebesar 3,519, dikarenakan nilai t hitung $>$ t Tabel ($3,519 > 1,96$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan pengetahuan tentang manajemen terhadap kepuasan layanan. Selain itu, untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,001, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih $<$ 0,005 ($0,001 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang manajemen berpengaruh terhadap kepuasan layanan, dengan demikian hipotesis pertama diterima.

Berdasarkan Tabel 4 di atas, diperoleh angka t hitung variabel komitmen kerja (X_2) sebesar 4,469, dikarenakan nilai t hitung $>$ t Tabel ($4,469 > 1,96$), maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan layanan. Berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi jauh lebih $<$ 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan layanan, dengan demikian hipotesis kedua diterima.

Hipotesis ketiga, bahwa pengetahuan tentang manajemen dan komitmen kerja berpengaruh terhadap kepuasan layanan karyawan secara simultan dapat dilihat dari Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5
Hasil Uji F Secara Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6355,153	2	3177,577	41,224	,000 ^b
	Residual	12795,379	166	77,081		
	Total	19150,533	168			

a. Dependent Variable: kepuasanLayanan

b. Predictors: (Constant), MotivasiKerja, manajemen

Berdasarkan tabel 5 di atas (tabel anova) diperoleh F_{hitung} sebesar 41,224 lebih besar dari F_{tabel} 2,67 ($41,224 > 2,67$) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 5 persen ($0,000 < 0,05$). Maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesa alternatif (H_1) diterima, artinya ada pengaruh signifikan variabel pengetahuan tentang manajemen (X_1) dan komitmen kerja (X_2) terhadap kepuasan layanan karyawan (Y) secara bersama-sama (simultan). Berdasarkan hal ini, maka hipotesis ketiga diterima.

C. Pengetahuan manajemen berkorelasi dengan kepuasan layanan

Pengetahuan manajemen adalah dorongan untuk menjadi yang terbaik, untuk mencapai keberhasilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sebagai senjata atau alat untuk berjuang untuk kesuksesan. Seseorang dengan dorongan seperti ini berharap untuk meraih sasaran dan mengembangkan

kemampuannya dengan melalui pengetahuan yang dimiliki, hal ini meliputi faham tentang tugas, mengerti dan mengetahui tentang tugas dan tanggung jawab.

Kepuasan layanan adalah sesuatu hal yang ingin dicapai semua manajemen dalam mengelola sesuatu dalam bidangnya di dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Sebagai seseorang kepala tenaga administrasi yang memiliki tanggung jawab bukan hanya bagaimana menciptakan kepuasan layanan tetapi juga selain hal itu dia harus bertanggung jawab kepada pemerintah melalui instansi yang ada di atasnya, dengan adanya hal inilah sudah barang tentu mempunyai tantangan yang besar dalam melaksanakan tugasnya. Di samping keterbatasan kemampuan yang dikarenakan sedikitnya kesempatan untuk mengembangkan kemampuan intelektualnya yang disebabkan tidak adanya biaya dan waktu mengakibatkan kepuasan layanan secara menyeluruh dapat di katakan belum optimal.

Berdasarkan uraian dapat diduga ada hubungan pengetahuan tentang manajemen dengan kepuasan pelayanan tenaga administrasi. Maka pengetahuan tentang manajemen seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya berhubungan dengan siapa yang mengerjakan, apa yang dikerjakan, dan apa hasilnya. di lingkungan masyarakat, makin akan tercipta layanan yang baik ketika tugasnya dilaksanakan dengan disertai pengetahuan dibidangnya yang salah satunya yaitu pengetahuan tentang manajemen

D. Korelasi antara Motivasi kerja (X₃) dengan kepuasan pelayanan karyawan administrasi (Y)

Dalam usaha mempengaruhi tingkah laku atau kegiatan orang lain dapat dilakukan dengan berbagai cara. Peran motivasi kerja sangat perlu untuk meningkatkan kepuasan layanan. Karena semakin tinggi motivasi kerja seseorang maka akan berbeda dengan pelayanannya. Untuk itu setiap pegawai dapat mengenali faktor intrinsik dalam dirinya yang dapat menimbulkan keinginan untuk berhasil sehingga dengan Motivasi kerja berhasil menciptakan suatu tekad yang kuat untuk berhasil mencapai tujuan yang salah satunya kepuasan layanan. Tekad yang kuat adalah sebuah kontribusi yang dihasilkan oleh Motivasi kerja yang akan menghasilkan layanan terbaik dan mampu meraih kepuasan terhadap layanan

Selain faktor intrinsik, faktor eksternal juga dapat menciptakan sebuah motivasi dalam bekerja. Motivasi kerja, lingkungan yang mendukung, pekerjaan yang menantang atau peran supervisi yang diperlihatkan dalam bekerja akan menciptakan sebuah keyakinan akan berhasil menimbulkan kepuasan layanan. Berdasarkan uraian dapat diduga ada hubungan motivasi kerja dengan kepuasan pelayanan tenaga administrasi. Maka komitmen kerja seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya berhubungan dengan siapa yang mengerjakan, apa yang dikerjakan, dan apa hasilnya. di lingkungan masyarakat, makin akan tercipta layanan dan kepuasan dari pelanggan.

E. Korelasi antara pengetahuan tentang majemen (X₁) dan motivasi kerja (X₂) secara simultan dengan kepuasan pelayanan Karyawan administrasi (Y)

Pengetahuan manajemen suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari didalam organisasi. Kegiatan ini biasanya terkait dengan objektif organisasi dan ditujukan untuk mencapai suatu hasil tertentu seperti pengetahuan bersama, peningkatan kinerja, keunggulan kompetitif, atau tingkat inovasi yang lebih tinggi.

Pengetahuan yang telah dimiliki diterapkan melalui motivasi. Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) tenaga dan waktunya untuk melakukan berbagai kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Jika dikaitkan dengan persepsi keadilan dari kompensasi pekerja, jelas terlihat jika seorang pekerja memandang bahwa imbalan yang diterimanya dirasa adil artinya apa yang diterimanya sebanding dengan apa yang telah dikontribusikannya maka imbalan tersebut akan memberikan pengaruh kepada motivasi, komitmen dan kinerjanya.

Kepuasan adalah Penilaian dari seseorang tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya atau sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Dalam Islam layanan merupakan sebuah persaudaraan, jadi untuk mengoptimalkan layanan maka pekerja dan yang di layanai harus sama-sama memiliki rasa persaudaraan sehingga semakin tinggi rasa persaudaraan akan semakin tinggilah tingkat dan kualitas layanannya tersebut.

Berdasarkan uraian dapat diduga ada hubungan pengetahuan tentang majemen, dan motivasi kerja secara simultan dengan kepuasan pelayanan tenaga administrasi . Maka seseorang yang memiliki pengetahuan tentang manajemen dan motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya dengan siapa yang mengerjakan, apa yang dikerjakan, dan apa hasilnya di lingkungan masyarakat, maka akan berhubungan kepada kepuasan layanan.

Kesimpulan

Terdapat hubungan (korelasi) yang signifikan antara pengetahuan tentang manajemen (X₁) dengan kepuasan layanan karyawan (Y), sehingga dalam meningkatkan kepuasan layanan karyawan bisa melalui meningkatkan pengetahuan tentang manajemen.

Terdapat hubungan (korelasi) yang signifikan antara motivasi kerja (X₂) dengan kepuasan layanan karyawan (Y) berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dikatakan antara motivasi, sehingga dalam meningkatkan kepuasan layanan karyawan bisa melalui meningkatkan motivasi kerja.

Korelasi Antara Pengetahuan tentang Manajemen, Motivasi Kerja, dengan Kepuasan Layanan Karyawan

Terdapat hubungan (korelasi) yang sangat signifikan antara pengetahuan tentang manajemen (X1), motivasi kerja (X2) secara bersama-sama (korelasi ganda) dengan kepuasan pelayanan tenaga administrasi (Y), sehingga variabel variabel tersebut secara bersama sama mempunyai hubungan dalam peningkatan kepuasan layanan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Provinsi Jambi.

BIBLIOGRAFI

Afriandi, Suhendra. (2017). Meningkatkan Produktivitas Kerja Di Perusahaan Jasa Survey. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 133–143.

Guiltan, Joseph et, All. (2007). *Marketing Management*. New York: Mc Graw-Hill Companies.

No, Undang Undang. (20AD). *tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional*.

Robbins, Stephen P. (2006). *Organiozational Behaviour: Concepts, Controvercies, Applications*. New Jersey: Prantice Hall Int, Inc.

Veithzal Rivai, dkk. (2013). *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.