
**PENGARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)
TERHADAP KENYAMANAN BEKERJA DENGAN MOTIVASI SEBAGAI
VARIABEL MODERASI PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO) SIBOLGA**

Listy Sandrina Lumban Gaol[✉], Robinhot Gultom, Winarto

Program Studi Manajemen, Universitas Methodist Indonesia, Medan, Indonesia

Email: listsandrinamarbun18@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Occupational Safety and Health on the Convenience of Working with Motivation as a Moderating Variable at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga. The population in this study were all employees, totaling 35 employees. Sampling using saturated sample technique, with a total sample of 35 people. The analysis technique used is a statistical test through regression test, t-test, MRA (Moderated Regression Analysis) and the coefficient of determination R-Square (R²). The results of this study indicate that Occupational Safety and Health has a partial and significant effect on the comfort of working at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga. However, motivation has not been able to moderate the relationship between Occupational Safety and Health (K3) on the comfort of working at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga, where the results of the t-test were lower than the direct relationship $4.259 < 4.673$, it can be concluded that motivation weakens the relationship between occupational safety and health on the comfort of working at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga

Keywords: Occupational Safety and Health, Motivation, Work Comfort.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kenyamanan Bekerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 35 orang karyawan. Pengambilan sampel menggunakan teknik sample jenuh, dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang. Teknik analisis yang di gunakan adalah uji statistik melalui uji regresi, uji ttest, MRA (Moderated Regression Analys) dan koefisien determinasi RSquare (R²). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kenyamanan bekerja di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga. Namun Motivasi belum dapat memoderasi hubungan antara Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap kenyamanan bekerja di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga, dimana hasil uji ttest yang dihasilkan lebih rendah dibandingkan dengan

hubungan secara langsung $4,259 < 4,673$ maka dapat disimpulkan motivasi memperl lemah hubungan antara keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kenyamanan bekerja di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga.

Kata Kunci: Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Motivasi, Kenyamanan Bekerja.

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilakukan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Sibolga, berdasarkan observasi dengan melakukan wawancara langsung dengan salah satu karyawan. Fenomena yang terjadi pada perusahaan adanya permasalahan yakni penerapan K3 yang masih belum diterapkan dengan baik sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan kerja yang disebabkan oleh karyawan itu atau kesalahan dalam peralatan yang di gunakan oleh karyawan pada waktu melaksanakan pekerjaan.

Faktor motivasi sangat dibutuhkan bagi karyawan untuk mendorong tercapainya tujuan perusahaan, namun dalam kenyataannya PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Sibolga tidak adanya pemberian penghargaan terhadap karyawan yang memiliki prestasi. Pemberian penghargaan hanya diberikan kepada karyawan yang sudah bekerja 5-10 tahun.

Faktor kenyamanan menunjukkan keadaan yang bervariasi untuk setiap individu, sehingga kenyamanan bersifat subjektif dan berhubungan dengan keadaan tingkat aktivitas yang membuat manusia merasa nyaman pada suatu lingkungan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan asumsi bahwa kenyamanan bekerja perlu mendapatkan perlindungan dalam keselamatan dan kesehatan kerja sehingga akan memotivasi untuk berbuat keselamatan dan kesehatan kerja sehingga akan memotivasi untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Menurut Mangkunegara (2013:163), “Keselamatan dan Kesehatan kerja adalah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keuntungan dan kesempurnaan baik jasmaniah maupun rohaniah tenaga kerja pada khususnya, dan manusia pada umumnya, hasil karya dan budaya untuk menuju masyarakat adil dan Makmur”.

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pun telah dinyatakan pada pasal 86 ayat 2 angka 31 UU Nomor 13 Tahun 2003 yang menegaskan bahwa setiap pekerja/buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja untuk melindungi keselamatan pekerja/buruh guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal di selenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja.

Menurut Ashar Sunyoto (2019:16), indikator keselamatan dan kesehatan kerja (K3) terdiri dari :

1. Pembiayaan Kesehatan
2. Pelayanan kesehatan

3. Perlengkapan
4. Tempat penyimpanan barang-barang
5. Wewenang pekerjaan
6. Kelalaian

Motivasi

Menurut Ritonga (2015:105), “Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang baik secara sadar maupun secara tidak sadar untuk melakukan sesuatu perbuatan dengan tujuan tertentu.

Menurut Nuraini (2013:104), “Motivasi merupakan sebuah proses psikologi melalui keinginan yang belum terpuaskan yang diarahkan pencapaian tujuan/insentif, hal ini memperlihatkan bahwa motivasi muncul karena adanya kekurangan yang dialami individu”.

Menurut Wibowo (2011:162), indikator motivasi adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan untuk berprestasi:
 - a. Target kerja.
 - b. Kualitas kerja.
 - c. Tanggung jawab.
 - d. Resiko.
2. Kebutuhan memperluas pergaulan:
 - a. Komunikasi
 - b. Persahabatan
3. Kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan:
 - a. Pemimpin.
 - b. Duta perusahaan.
 - c. Keteladanan.

Kenyamanan Bekerja

Menurut Rosyid, dkk. (2020:147), kenyamanan bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam suatu keberhasilan individu dan organisasi. Bisa dipastikan para individu yang berhasil dalam pekerjaannya pasti merasakan nyaman sehingga individu tersebut bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkannya atau bahkan melebihi ekspektasi pribadinya dan juga organisasinya. Kenyamanan perlu didapatkan setiap orang dalam bekerja, begitu juga halnya dengan para karyawan. Apabila seseorang merasa tidak nyaman, maka sesuatu pekerjaan yang dikerjakan tidak akan memperoleh hasil yang maksimal.

Menurut Sartono (2017:8), kenyamanan juga bisa diartikan sebagai kondisi yang membuat kita merasa dihargai, aman, santai, bahagia dan tidak terbebani. Setiap orang dalam setiap aktivitas perlu merasa nyaman, karena jika merasa tidak nyaman, maka apa yang Anda lakukan tidak akan menjadi hasil yang terbaik. Perusahaan hendaknya memberikan kenyamanan seperti ini kepada karyawan agar karyawan merasa nyaman dan bahagia selama bekerja di perusahaan sehingga dapat

memberikan kinerja yang terbaik kepada perusahaan sehingga perusahaan juga merasakan manfaatnya semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik pula perkembangan perusahaan.

Menurut Made (2011:15), adapun indikator kenyamanan kerja meliputi yaitu:

1. Pengawasan
2. Sistem pemberian imbalan
3. Perlakuan baik
4. Rasa aman
5. Hubungan
6. Perlakuan adil

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berpengaruh positif terhadap kenyamanan bekerja Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Sibolga.
- H2 : Motivasi mampu memoderasi pengaruh antara Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan kenyamanan bekerja Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Sibolga.

METODE PENELITIAN

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Sibolga yang beralamat Jl. Sisingamangaraja No. 161, Pancuran Bambu, Sibolga Sambat, Kota Sibolga, Sumatera Utara 22532. Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sampel jenuh, yaitu sebanyak 35 karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, studi dokumentasi.

Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Dalam penelitian ini dilakukan 2 kali pengujian yaitu model regresi nilai selisih mutlak. Sebelum melakukan pengujian di atas, adapun model regresi pertama yaitu analisis linier berganda yang di gunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

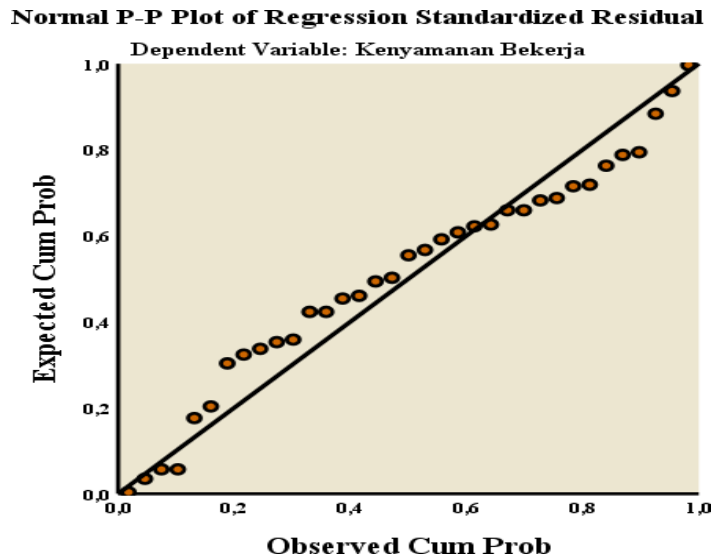
Untuk menguji kemampuan variabel Z (variabel moderasi) dalam memengaruhi X terhadap Y, di gunakan model analisis kedua yaitu analisis regresi nilai selisih mutlak. Persamaan regresi yang di gunakan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 Z + \beta_2 |X - Z| + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

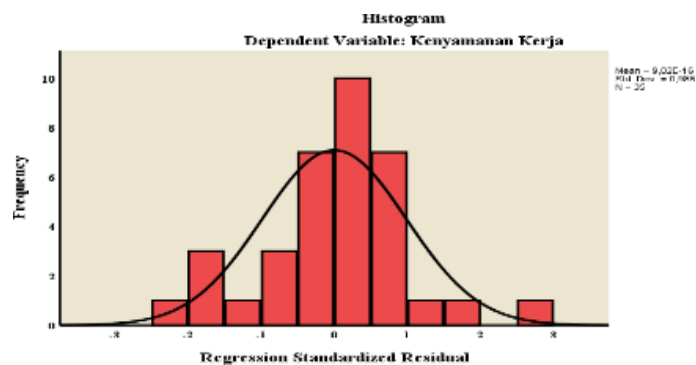
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot

Gambar 1 pengujian normalitas dengan menggunakan normal probability plot. Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa grafik tersebut menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal.



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas

Gambar 2 di atas merupakan pengujian normalitas dengan pendekatan histogram, terlihat kurva berbentuk kurva normal yaitu berbentuk lonceng dan berada di tengah, sehingga data tersebut dinyatakan berdistribusi dengan norma.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.38217456

Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.108
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Tabel 1 dapat diketahui nilai probabilitas p atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,149. Karena nilai probabilitas p , yakni 0,200 lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi, yakni 0,05. Hal ini berarti data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Collinearity Statistics			
Model		Tolerance	VIF
1	Work From Home	.565	1.770
	Disiplin Kerja	.880	1.136
	Pemberian Insentif	.593	1.687

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa nilai VIF variabel bebas Work From Home sebesar $1.770 < 10$, Disiplin Kerja sebesar $1.136 < 10$, Pemberian Insentif sebesar $1.687 < 10$ dan Tolerance Work From Home sebesar $0.565 > 0.10$, Tolerance Disiplin Kerja sebesar $0.880 > 0.10$, Tolerance Pemberian Insentif sebesar $0.593 > 0.10$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat korelasi atau hubungan antar variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

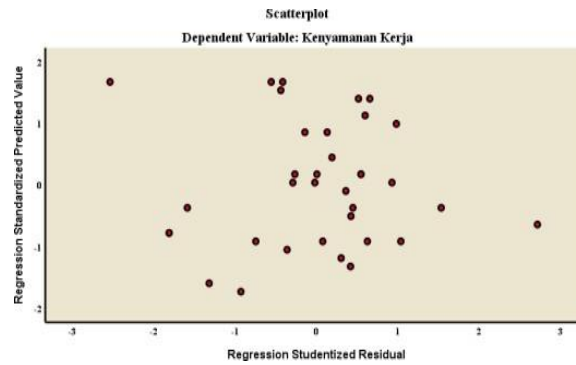
Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.761	5.528		1.766	.087
	Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	.090	.115	.136	.789	.436

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji *Glejser* pada Tabel 4.3, dapat dilihat bahwa Sig. pada masing-masing variabel bernilai lebih dari 0.05 dan dapat dikatakan bahwa hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini. dan variabel-variabel independen dapat dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot

Dari Gambar 3 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3)	0,816	0,175	0,631	4,673	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
 Sumber : Hasil Olahan SPSS Versi 25 (2023)

Berdasarkan hasil uji Regresi Linier Berganda pada tabel 4 dapat diuraikan sebagai berikut: Koefisien regresi untuk variabel keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang dimoderasi oleh motivasi adalah sebesar 0,006. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa apabila interaksi variabel keselamatan dan kesehatan kerja (K3) meningkat satu satuan, maka besarnya kenyamanan bekerja akan meningkat sebesar 0,006.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	0,816	0,175	0,631	4,673	0,000

a. Dependent Variable : Kenyamanan Bekerja

Diketahui nilai koefisien dari keselamatan dan kesehatan kerja (K3) adalah 0,816 yakni bernilai positif. Hal ini berarti keselamatan dan kesehatan kerja (K3) berpengaruh positif terhadap kenyamanan bekerja. Diketahui nilai Sig dari variabel keselamatan dan kesehatan kerja (K3) adalah $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,673 > t_{tabel} 2,036$ maka keselamatan dan kesehatan kerja (K3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Koefisien Determinasi Pertama

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,631	,398	,380	7,493

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2023

Tabel 6 di atas bahwa diketahui nilai koefisien determinasi (*adjusted R-square*) adalah 0,380. Berdasarkan nilai tersebut keselamatan dan kesehatan kerja (K3) mampu mempengaruhi kenyamanan bekerja sebesar 38% sisanya sebesar 62% dijelaskan oleh variabel atau faktor lainnya seperti suasana dan lingkungan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) berpengaruh secara parsial terhadap kenyamanan bekerja
2. Dari hasil perhitungan MRA (Moderated Regression Analysis) dapat disimpulkan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang dimoderasi oleh motivasi mengalami interaksi yang positif dalam terhadap kenyamanan bekerja. Sehingga motivasi dapat menjadi variabel moderasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap kenyamanan bekerja.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada PT.ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) SIBOLGA ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pimpinan perusahaan dan bagian SDM perusahaan yang berkaitan dengan K3 motivasi dan kinerja adalah sebagai berikut: Dengan adanya pengaruh dengan K3 terhadap kenyamanan bekerja, maka perusahaan perlu merancang sistem manajemen K3 yang baik seperti mengadakan Pendidikan dan Pelatihan Keselamatan Kerja secara berkala agar lebih terarah, lebih jelas dan lebih baik lagi guna untuk meminimalisasi tingkat kecelakaan kerja.

- a. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh motivasi kerja sebagai variabel moderasi telah terbukti. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan variabel yang penting bagi perusahaan sehingga disarankan untuk perusahaan agar meningkatkan atau menjaga motivasi kerja

- karyawan melalui pemberian kompensasi dan peningkatan keselamatan dan kesehatan kerja yang dilakukan oleh manajemen perusahaan.
- b. Dengan adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kenyamanan bekerja maka manajemen perusahaan perlu melakukan evaluasi atas pekerjaan yang ditugaskan kepada karyawan dan ketika ditemukan tingkat kenyamanan karyawan menurun maka sebaiknya dilakukan evaluasi maupun penyuluhan sehingga akan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan dan memberikan penghargaan yang merupakan timbal balik dari usaha yang telah dilaksanakan oleh karyawan misalnya dengan kesempatan berkarir yang lebih tinggi, adanya penghargaan-penghargaan yang diberikan kepada karyawan misalnya diberikannya bonus atau hadiah kepada karyawan yang berprestasi dengan harapan karyawan selalu meningkatkan semangat kerja sehingga motivasi kerja terbentuk dan kinerja perusahaan juga meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- Ashar, S. D. (2019). *Manajemen dan pengembangan sumber daya manusia*. Yogyakarta. CAPS.
- Firmanzah, H. D. (2017). *Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Kediri Distribusi Jawa Timur)* Universitas brawijaya Malang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(1), 120–135.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jackson. (2011). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Swabumi*, 9(2).
- June, S. (2020). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Lautan Lestari Shipyard. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(3).
- Mutiarasari. (2017). *Pengaruh Program K3 Serta Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan*. administrasibisnis.studentjurnal.ub.ac.id.
- Nababan, E. I., Gultom, R., & Sihite, M. (2021). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pada Sektor Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2019. *Majalah Ilmiah METHODODA*, 11(3), 156-164.

- Notoatmodjo, S., (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraini, T. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pekanbaru: Yayasan Aini.
- Permatasari, D., Syuhada, S., & Yanuar, R. (2019). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Pengurus Barang di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 7(1): 19-34. Diakses pada 30 Juli 2022.
- Resi, D. (2020). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen*. 4(1).
- Riptono, As'ad, M., & Hafriansyah, M. R. (2018). Pengaruh Motivasi, Kesehatan Kerja, Dan Keselamatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan PT. X Di Bumi Serpong Damai. *Jurnal Transparansi*. 1(2).
- Ritonga, D. dkk. (2015). Analisa Biaya Transportasi Angkutan Umum dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas, *Jurnal Sipil Statik Universitas Sam Ratulangi*. 3(1). Manado
- Rosyid SA, dkk. (2022). *Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Pekalongan*. PT. Nasya Expanding Management. Hal: 147
- Sarnoto, A. Z. (2017). Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan. *Madani Institute Jurnal Politik, Hukum, Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 6(2), hal 1–10.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Singarimbun & Efendi, S. (2016). *Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta : LP3ES.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Teguh Rizkiono. (2017). *Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Asraj Tour Kota Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta.
- Tresiya, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota kediri. *Jurnal JIMEK*. 1(2).