

DETERMINATION OF COMPETENCE, WORK SPIRIT AND WORK ENVIRONMENT WITH WORK MOTIVATION AS INTERVENING VARIABLES AGAINST PERFORMANCE OF EMPLOYEE SERVICES RIAU ISLANDS PROVINCE

Tri Hardiono Erwin¹, Jemmy Rumengan¹ & Angelina Eleonora Rumengan²

¹Department of Management, ²Department of Accounting
Faculty of Economics, Batam University, Indonesia

ABSTRACT

In this study, researchers used respondents' data, such as gender, age and duration of work of respondents to be able to provide information about the characteristics of respondents. Where from the questionnaire questionnaire distributed as many as 70 respondents using census techniques. Data analysis with parametric and non parametric statistics using SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square) regarding research variables, instrument test, normality test, hypothesis test, and discussion of the results of hypothesis testing and Path Path Analysis. This study uses path analysis (path analysis) to test the pattern of relationships that reveal the influence of variables or a set of variables on other variables, both direct influence and indirect influence. The results of the study are as follows: The effect of the X3 variable on X4 has a P-Values value of 0.002 <0.05, so it can be stated that the influence between X3 and X4 is significant. The effect of the X3 variable on Y has a P-Values value of 0,000 > 0.05, so it can be stated that the effect of X3 on Y is significant. The effect of the X4 variable on Y has a P-Values value of 0.006 > 0.05, so it can be stated that the influence between X4 on Y is significant. The influence of X1 on X4 has a P-Values value of 0.008 <0.05, so it can be stated that the influence between X1 to X4 is significant. The effect of X1 on Y has a P-Values value of 0.007 > 0.05, so it can be stated that the influence between X1 and Y is significant. The effect of X2 on X4 has a P-Values value of 0.002 <0.05, so it can be stated that the effect between X2 on X4 is significant. The effect of the X2 variable on Y has a P-Values value of 0.008 <0.05, so it can be stated that the effect between X2 on Y is significant.

Keywords: *Competence, Work Spirit, Work Environment, Work Motivation, Performance*

PENDAHULUAN

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau memiliki kinerja dengan kebijakan teknis di bidang kesehatan, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan fasilitasi bidang kesehatan lingkup Provinsi dan Kabupaten/ Kota, pelaksanaan tugas, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang

pelayanan kesehatan, pencegahan dan penanggulangan penyakit, kesehatan lingkungan, sumber daya manusia kesehatan, promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat, farmasi dan perbekalan kesehatan, manajemen informasi dan pengembangan kesehatan serta regulasi kesehatan termasuk pelaksanaan kesekretariatan

dinas serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

Visi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ialah Terwujudnya Kepulauan Riau Sebagai Bunda Tanah Melayu Yang Sejahtera, Berakhlak Mulia, Ramah Lingkungan dan Unggul di Bidang Maritim. Sedangkan misi Meningkatkan derajat kesehatan, kesetaraan gender, penanganan kemiskinan dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau memiliki tujuan dan sasaran pembangunan jangka menengah yang sama, terhadap Kementerian Kesehatan RI. Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Kebijakan pembangunan kesehatan difokuskan pada penguatan upaya kesehatan dasar (Primary Health Care) yang berkualitas terutama melalui peningkatan jaminan kesehatan, peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang didukung dengan penguatan sistem kesehatan dan peningkatan pembiayaan kesehatan.

Untuk mencapai tujuan tersebut ada banyak faktor yang mendukung, salah satu diantaranya adalah kompetensi. Kompetensi sumber daya manusia mencakup kapasitasnya, yaitu kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan), atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Kapasitas harus dilihat sebagai kemampuan untuk mencapai kinerja, untuk menghasilkan keluaran-keluaran (outputs) dan hasil-

hasil (outcomes). Setiap pegawai harus mengembangkan kompetensi yang dimiliki. Untuk itu perlunya peran intansi dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan, perilaku (sikap) dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Semangat kerja pegawai juga berperan penting dalam tercapainya tujuan organisasi. Semangat kerja didasari dengan kemauan dan dorongan pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Semangat kerja adalah sikap individu atau kelompok untuk bekerja sama melakukan pekerjaan yang lebih giat dan sukarela sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik.

Setiap pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau harus memiliki semangat kerja yang tinggi agar menghasilkan kinerja yang optimal dan tercapainya tujuan organisasi. Peranan Lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai. lingkungan kerja yang nyaman dapat menimbulkan semangat kerja pegawai dan termotivasi dalam mengasalkan kinerja yang optimal dalam meningkatkan kemajuan dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

METODOLOGI

Pembahasan pada bab ini merupakan hasil studi lapangan untuk memperoleh data jawaban kuesioner yang mengukur lima variabel pokok dalam penelitian ini, yaitu kompetensi, semangat kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja dan kinerja pegawai. Analisis data dengan statistik

parametrik dan non parametrik dengan menggunakan SEM-PLS (Struktural Equation Modelling-Partial Least Square) mengenai variabel penelitian, uji instrumen, uji normalitas, uji hipotesis, serta pembahasan terhadap hasil uji hipotesis dan Path Analisis Jalur. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk menguji pola hubungan yang mengungkapkan pengaruh variabel atau seperangkat variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung.

Populasi dalam penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang berjumlah sebanyak 70 orang tanpa melihat strata dan bidang tugas tertentu. Oleh karena keterbatasan populasi maka semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian sehingga penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang pengambilannya dilakukan melalui Teknik Sensus dengan menggunakan proporsional random sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Model Struktural (inner Model)

Analisis model struktural atau (inner model) bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian. Bagian yang perlu dianalisis dalam model struktural yakni, koefisien determinasi (R Square) dengan pengujian hipotesis. Pengujian kolinearitas adalah untuk membuktikan korelasi antar variabel laten/konstruktif apakah kuat atau tidak.

Jika terdapat korelasi yang kuat berarti model mengandung masalah jika dipandang dari sudut metodologis, karena memiliki dampak pada estimasi signifikansistatistiknya. Masalah ini disebut dengan kolinearitas (colinearity). Nilai yang digunakan untuk menganalisisnya adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014; Garson, 2016). Jika nilai VIF lebih besar dari 5,00 maka berarti terjadi masalah kolinearitas, dan sebaliknya tidak terjadi masalah kolinearitas jika nilai VIF < 5,00 (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014).

Tabel 1
Kolinieritas

Variabel	X1	X2	X3	X4	Y
X1				2.645	2.648
X2				2.616	2.188
X3				1.298	1.816
X4					2.679
Y					

Sumber : Pengolahan Data (2019)

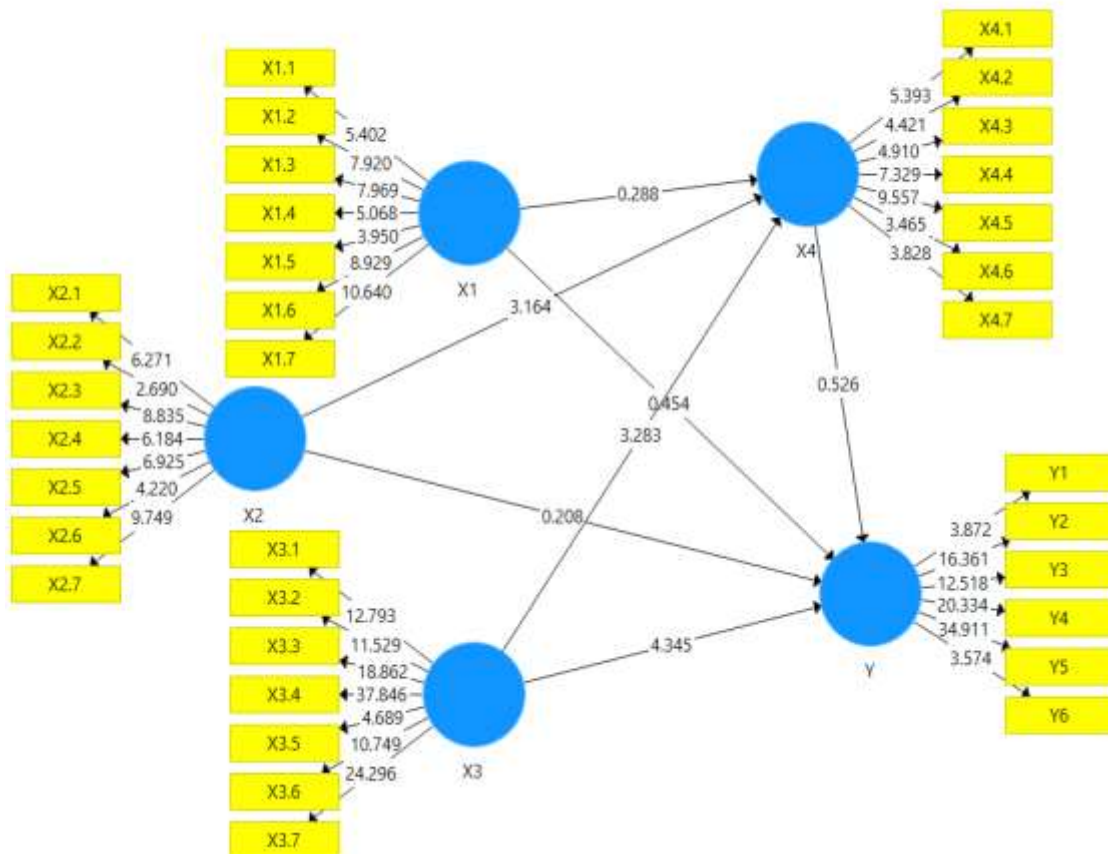
Dari data di atas dapat dideskripsikan sebagai berikut :

- VIF untuk korelasi X1 dengan Y adalah $2,648 < 5,00$ (tidak terjadi masalah kolinearitas)
- VIF untuk korelasi X2 dengan Y adalah $2,188 < 5,00$ (tidak terjadi masalah kolinearitas)
- VIF untuk korelasi X3 dengan Y Pelanggan adalah $1,816 < 5,00$ (tidak terjadi masalah kolinearitas)

- VIF untuk korelasi X4 dengan Y adalah $2,679 < 5,00$ (tidak terjadi masalah kolinearitas)

Dengan demikian, dari data-data di atas, model struktural dalam kasus ini tidak mengandung masalah kolinearitas.

Gambar 1
Pengujian Hipotesis



Pengujian hipotesis pengaruh langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu

variabel terhadap variabel lainnya secara langsung (tanpa perantara). Jika nilai koefisien jalur adalah positif

mengindikasikan bahwa kenaikan nilai suatu variabel diikuti oleh kenaikan nilai variabel lainnya. jika nilai koefisien jalur adalah negatif mengindikasikan bahwa kenaikan suatu variabel diikuti oleh penurunan nilai variabel lainnya. Jika nilai prbabilitas (P-Value) < Alpha (0,05)

maka Ho ditolak (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah signifikan). Jika nilai prbabilitas (P-Value) > Alpha (0,05) maka Ho ditolak (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah tidak signifikan).

Tabel 2
Hipotesis Pengaruh Langsung

Variabel	Sampel Asli	Rata-rata Sampel	Standar Deviasi	T Statistik	P Values
X1 -> X4	0.033	0.032	0.116	0.288	0.008
X1 -> Y	-0.082	-0.050	0.180	0.454	0.007
X2 -> X4	0.462	0.463	0.146	3.164	0.002
X2 -> Y	0.032	0.027	0.155	0.208	0.008
X3 -> X4	0.440	0.439	0.134	3.283	0.002
X3 -> Y	0.635	0.643	0.146	4.345	0.000
X4 -> Y	0.092	0.076	0.175	0.526	0.006

Sumber : Pengolahan Data (2019)

1. Pengaruh langsung variabel X3 terhadap variabel X4 mempunyai koefisien jalur sebesar 3,283 (positif), maka peningkatan nilai variabel X3 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X3 terhadap X4 memiliki nilai P-Values sebesar 0,002 < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X3 terhadap X4 adalah signifikan.
2. Pengaruh langsung variabel X3 terhadap variabel Y mempunyai koefisien jalur sebesar 4,345 (positif), maka peningkatan nilai variabel X3 akan diikuti peningkatan variabel Y. Pengaruh variabel X3 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar 0,000 > 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X3 terhadap Y adalah signifikan.
3. Pengaruh langsung variabel X4 terhadap variabel Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0,526 (positif), maka peningkatan nilai variabel X4 akan diikuti peningkatan variabel Y. Pengaruh variabel X4 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar 0,006 > 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X4 terhadap Y adalah signifikan.
4. Pengaruh langsung variabel X1 terhadap variabel X4 mempunyai koefisien jalur sebesar 0,288 (positif), maka peningkatan nilai variabel X1 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X1 terhadap X4 memiliki

nilai P-Values sebesar $0,008 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X1 terhadap X4 adalah signifikan.

5. Pengaruh langsung variabel X1 terhadap variabel Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0,454 (positif), maka peningkatan nilai variabel X1 akan diikuti peningkatan variabel Y. Pengaruh variabel X1 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar $0,007 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X1 terhadap Y adalah signifikan.
6. Pengaruh langsung variabel X2 terhadap variabel X4 mempunyai koefisien jalur sebesar 3,164 (positif), maka peningkatan nilai variabel X2 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X2 terhadap X4 memiliki nilai P-Values sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X2 terhadap X4 adalah signifikan.
7. Pengaruh langsung variabel X2 terhadap variabel Y mempunyai

koefisien jalur sebesar 0,208 (positif), maka peningkatan nilai variabel X2 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X2 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar $0,008 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X2 terhadap Y adalah signifikan.

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya secara tidak langsung (melalui perantara). Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $>$ koefisien pengaruh langsung, maka variabel intervening bersifat memediasi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sebaliknya, Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $<$ koefisien pengaruh langsung, maka variabel intervening tidak bersifat memediasi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Tabel 3
Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Sampel Asli	Rata-rata Sampel	Standar Deviasi	T Statistik	P Values
X1 -> X4 -> Y	0.003	0.006	0.019	0.158	0.009
X2 -> X4 -> Y	0.042	0.032	0.082	0.518	0.006
X3 -> X4 -> Y	0.040	0.036	0.084	0.480	0.006

Sumber : Pengolahan Data (2019)

1. Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien pengaruh tidak langsung variabel X1 terhadap Y sebesar $0,454 > 0,158$ (pengaruh langsung X1 terhadap Y) dengan

- demikian dapat dinyatakan bahwa X4 tidak memediasi pengaruh antara X1 terhadap Y.
2. Selanjutnya, nilai koefisien pengaruh tidak langsung variabel

X2 terhadap Y sebesar $0,208 < 0,518$ (pengaruh langsung X2 terhadap Y) dengan demikian dapat dinyatakan bahwa X4 tidak memediasi pengaruh antara X2 terhadap Y.

- Kemudian, nilai koefisien pengaruh tidak langsung variabel X3 terhadap Y sebesar $4,345 > 0,480$ (pengaruh langsung X1 terhadap Y) dengan demikian

dapat dinyatakan bahwa X4 memediasi pengaruh antara X1 terhadap Y.

Koefisien Determinasi (R Square) bertujuan untuk mengevaluasi keakuratan prediksi suatu variabel. Dengan kata lain untuk mengevaluasi bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas pada sebuah model jalur.

Tabel 4
Koefisien Determinasi

Variabel	R Square	Adjusted R Square
X4	0.627	0.610
Y	0.458	0.425

Sumber : Pengolahan Data (2019)

Pada tabel di atas diperoleh hasil pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap X4 ($e1$) adalah sebesar 0,627, artinya besaran pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap X4 adalah sebesar 62,70%. Kemudian, pengaruh X1, X3 dan X4 terhadap Y adalah sebesar 0,458, artinya besaran pengaruh X1, X3 dan X4 terhadap Y adalah sebesar 45,80%.

KESIMPULAN

- Pengaruh langsung variabel X3 terhadap variabel X4 mempunyai koefisien jalur sebesar 3,283 (positif), maka peningkatan nilai variabel X3 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X3 terhadap X4 memiliki nilai P-Values sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X3 terhadap X4 adalah signifikan.
- Pengaruh langsung variabel X3 terhadap variabel Y mempunyai

koefisien jalur sebesar 4,345 (positif), maka peningkatan nilai variabel X3 akan diikuti peningkatan variabel Y. Pengaruh variabel X3 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar $0,000 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X3 terhadap Y adalah signifikan.

- Pengaruh langsung variabel X4 terhadap variabel Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0,526 (positif), maka peningkatan nilai variabel X4 akan diikuti peningkatan variabel Y. Pengaruh variabel X4 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar $0,006 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X4 terhadap Y adalah signifikan.
- Pengaruh langsung variabel X1 terhadap variabel X4 mempunyai koefisien jalur sebesar 0,288 (positif), maka peningkatan nilai

variabel X1 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X1 terhadap X4 memiliki nilai P-Values sebesar $0,008 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X1 terhadap X4 adalah signifikan.

5. Pengaruh langsung variabel X1 terhadap variabel Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0,454 (positif), maka peningkatan nilai variabel X1 akan diikuti peningkatan variabel Y. Pengaruh variabel X1 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar $0,007 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X1 terhadap Y adalah signifikan.
6. Pengaruh langsung variabel X2 terhadap variabel X4 mempunyai koefisien jalur sebesar 3,164 (positif), maka peningkatan nilai variabel X2 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X2 terhadap X4 memiliki nilai P-Values sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X2 terhadap X4 adalah signifikan.
7. Pengaruh langsung variabel X2 terhadap variabel Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0,208 (positif), maka peningkatan nilai variabel X2 akan diikuti peningkatan variabel X4. Pengaruh variabel X2 terhadap Y memiliki nilai P-Values sebesar $0,008 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara X2 terhadap Y adalah signifikan.

SARAN

1. Diadakannya rutinitas terhadap pelatihan dan pendidikan guna

menunjang kompetensi yang dimiliki setiap pegawai dan perlunya peran pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kompetensi hendaknya dapat mendorong gairah dan semangat kerja pegawai serta mampu mendorong/meningkatkan moral untuk meningkatkan kinerja.
3. Lingkungan kerja dibuat nyaman mungkin guna memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja.
4. Perlunya peran kepemimpinan guna menunjang motivasi pegawai dalam menghasilkan kinerja yang memuaskan.
5. Perlunya peningkatan kinerja terhadap setiap pegawai serta peran kepemimpinan dalam memotivasi pegawai guna terwujudnya visi dan misi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

REFERENSI

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2011. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung, Penerbit Rafika Aditama.
- Byars, L.L., and L. W., Rue, 2011, *Human Resources Management, Mc Graw-Hill*, New York, hal. 275.
- Duwi Priyatno, 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*, Penerbit Mediakom Krasak Timur Yogyakarta. Hal. 8
- Duwi Priatno, 2010, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Penerbit Andi Yogyakarta. Halaman 177
- Guritno, Bambang dan Waridin. 2008. *Pengaruh Persepsi Pegawai Mengenai Perilaku*

- Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja.* JRBI. Vol 1. No 1. Hal: 63-74.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, M., 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Indonesia Jakarta, hal. 202
- Khaddafi Muammar, Wahyuddin, heikal Mohd, falahuddin and maulida Rahmatul (2018), "Effect of Corporate Governance Mechanism, Independence and Management of Earnings Integrity of Financial Statements" *Journal Quality Access to Success*, Vol. 19, No. 164/June 2018.
- Khaddafi Muammar, Raza Hendra, Heikal Mohd (2015), "Effect Of Budgetary Participation And Budget Adequacy On Individual Performance With Job Satisfaction As An Intervening Variable" *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol. III, Issue 2, Feb 2015.
- Kinicki, Angelo and R. Kreitner, 2009, *Organizational Behavior Key concepts skills and best Practice*, Mc Graw-Hill, New York, hal. 125
- Koesmono H. Teman, 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Pegawai pada Sub. Sektor Industri Pengolahan Kayu Ekspor di Jawa Timur*, Disertasi Universitas Airlangga, Surabaya.
- Lupiyodi Rambat, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Malayu S.P. Hasibuan, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution, 2009. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Cetakan Kesepuluh. Penerbit CV Bumi Aksara, Jakarta
- Nelson, D.L., and J.C., Quick, 2012, *Organizational Behavior Foundations Realities and Challenges*, Thompson South Western, United States of America, hal. 120.
- Noe, R. A. ,et all, 2011, *Human Resources Management*, Mc Graw-Hill, New York, hal. 436.
- Pamungkas Davit Imang, Ghazali Imam, Ahmad Tarmizi and Khaddafi Muammar (2018), "Corporate Governance Mechanisms in Preventing Accounting Fraud: A Study of Fraud Pentagon Model", *Journal of Applied Economic Sciences* Volume XIII, Issue 2 (56), Spring 2018.
- Rumengan, Jemmi Prof. 2010. *Metodologi Penelitian dengan SPSS*. Penerbit UNIBA PRESS, Cetakan Pertama. Batam.
- Rianse Usman, Prof, Dr Ir. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Eknomomi (Teori dan*

- Aplikasi.) Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, Prof, Dr. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Pack, S.M. dan B.W. Soetjipto, 2009. *Antecedents and Consequences of Perceived Organizational Support for NCAA Athletic Administrator*, OhioLink ETD, 177.
- Rahma, S., Suhandana, G.A., dan Suarni, Ni Kt. 2013, "Kontribusi Efektivitas Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Balai Diklat Keagamaan Denpasar". e-Journal, Vol 4: 1-12.
- Rivai, Veithzal. dan Mulyadi, Deddy. 2012, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbin SP dan Judge TA, 2007. *Organizational Behavior* (Terjemahan; Perilaku Organisasi). Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008, *Perilaku Organisasi*, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P., and T.A., Judge, 2009, *Organizational Behavior*, Pearson Prentice Hall, United State Of America, New York, hal. 113
- Rucky S A. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Sarwono, S.W. 2011. *Sumber Daya Manusia Kunci Sukses Organisasi*, Jakarta, Lembaga Manajmen Universitas Indonesia.
- Simanjuntak, 2012. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Perkantoran*, Cetakan Pertama Media Wacana Jogjakarata.
- Sumaryadi, I Nyoman, 2008. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom & Pemberdayaan Masyarakat*, Jakarta, Citra Utama.
- Tjiptono Fandy Ph.D. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Penerbit CV Andi Offset, Yogyakarta
- Tika H. Moh. Pabundu, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- Tisnawati Sule, Ernie dan Kurniawan Saefullah. 2010. *Pengantar Manajemen* Edisi Pertama. Jakarta : Kencana.
- Wibowo, 2012. Agung, *Aplikasi Praktis SPSS Dalam penelitian*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta