

# **PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, LINGKUNGAN KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

Kumara Efrianti<sup>1)</sup>

Email: [kumara\\_efrianti@yahoo.com](mailto:kumara_efrianti@yahoo.com)

M.Alfani<sup>2)</sup>

Sulastini<sup>3)</sup>

Universitas Islam Kalimantan (Uniska) MAB Banjarmasin

## **ABSTRACT**

This study aims to examine the influence of employees competence, job climate, and service quality to job performance. This study examined the influence of employees competence, job climate, and service quality to job performance. This research taken the sample from employees PDAM Tirta Barito Selatan, number of sample 60 respondent with purposive random sampling.

The results of this research is employees competence , job climate, and service quality, has positive influence on job performance.

Keywords: Employees competence, job climate, service quality and job performance.

## PENDAHULUAN

Organisasi sering dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama.

Organisasi memusatkan perhatiannya kepada identifikasi, klasifikasi dan pembagian pekerjaan yang ada sesuai dengan penugasan pekerjaan secara pribadi, pekerjaan tim, tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban.

Sumber daya manusia merupakan aset yang vital dalam sebuah organisasi perusahaan ini. Oleh karena itu, upaya untuk memperbaiki kinerja karyawan agar berhasil maka perilaku para karyawan diarahkan dengan baik. Prestasi para karyawan harus diukur dan dievaluasi. Informasi hasil pengukuran

kinerja dapat dijadikan *feedback* (umpan balik) untuk mengarahkan perilaku karyawan ini menuju perbaikan kinerja selanjutnya. Mengukur kinerja organisasi tidaklah mudah. Secara tradisional kinerja organisasi diukur dengan ukuran finansial. Untuk jangka waktu yang lama, model pengukuran yang berfokus pada ukuran keuangan dapat diterima (Kaplan dan Norton, 1992:73). Namun pada pertengahan dekade tahun 1990-an penggunaan tolak ukur finansial semakin tidak mendapatkan pengikut dengan semakin terkuak kelemahan mendasar tolak ukur tersebut.

PDAM Tirta Dharma Barito Selatan mengembangkan model kompetensi yang berintegrasi dengan tolak ukur penilaian kinerja berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), sikap

(*attitude*) yang dimiliki oleh setiap karyawan agar dapat mempermudah di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif yang dapat dijadikan dasar pengembangan sumber daya manusia. PDAM Tirta Barito Selatan menerapkan sistem kompetensi salah satu alasannya yaitu dengan adanya peningkatan tingkat pendidikan karyawan untuk jenjang karir dan pengakuan atas ilmu dan kemampuan yang mereka miliki melalui kebijakan pengelolaan sumber daya manusia. Selanjutnya dengan melihat peluang perusahaan di masa yang akan datang dalam melibatkan sumber daya manusia dalam perencanaan strategis perusahaan. Karena pelaku bisnis seringkali memfokuskan pada masalah keuangan, pasar dan

operasional. PDAM Tirta Dharma Barito Selatan membutuhkan karyawan yang memiliki kompetensi guna meningkatkan peran dan fungsi PDAM Tirta Dharma Barito Selatan ke depan. Pentingnya kompetensi bagi PDAM Tirta Dharma Barito Selatan menuntut perusahaan untuk menghilangkan ketidaksesuaian kompetensi dengan jabatan. Alternatif solusi yang dapat ditempuh adalah dengan membuat perencanaan karir bagi para pegawai. Fokus utama perencanaan karir haruslah pada kesesuaian tujuan pribadi karyawan dan kesempatan yang secara realitas tersedia. Di samping masalah kompetensi karyawan, ada beberapa hal yang diduga berkaitan dengan kinerja karyawan ialah masalah lingkungan kerja dan kualitas

pelayanan pada PDAM Tirta Dharma Barito Selatan.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji serta menganalisis pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Buntok kabupaten Barito Selatan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan dinamis untuk menggerakkan sumber daya lainnya seperti: *man, money, materials, methods, machines, maintenance, market, minute*, yang dikelola dalam fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen SDM juga merupakan sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar. Alasan utama perbaikan kualitas SDM dalam organisasi terutama karena peran strategis SDM sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen, Beberapa pengertian-pengertian dari manajemen sumber daya manusia seperti pendapat Griffin dan Ebert (1996:229), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pengadministrasian program untuk meningkatkan kualitas dan kinerja dari orang-orang yang bekerja di dalam suatu organisasi.

#### a. Kompetensi karyawan

Pengertian kompetensi yang dikemukakan oleh Wibowo (2007:86) ialah : "Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang

dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh situasi dan sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Palan (2007:6) menyatakan bahwa kompetensi terdiri dari beberapa jenis karakteristik yang berbeda, yang mendorong perilaku. Pondasi karakteristik ini terbukti dalam cara seseorang berperilaku di tempat kerja. Kompetensi adalah mengenai orang seperti apa dan apa yang dapat.

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi, Michael Zwell 2000: 56-68 (dalam Wibowo 2007:102) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

- Keyakinan dan nilai – nilai
- Keterampilan
- Pengalaman

- Karakteristik kepribadian
- Motivasi
- Isu emosional
- Kemampuan Intelektual
- Budaya organisasi

#### b. Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja yang aman dan sehat dan mampu mereka lakukan, bukan apa yang mungkin mereka lakukan meningkatkan kualitas kehidupan kerja para karyawannya ialah dapat meningkatkan produktivitas kerja. Kerugian lingkungan kerja yang tidak aman dan tidak sehat, yang berkaitan dengan psikologis, perasaan-perasaan karyawan yang menganggap dirinya tidak berarti dan rendahnya keterlibatannya dalam pekerjaan, barangkali lebih sulit dihitung secara kuantitatif, seperti juga gejala-gejala stres dan kehidupan kerja yang

bermutu rendah (Rivai, 2009:793).

c. Kualitas Pelayanan

Lembaga Administrasi Negara (1998)

membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik antara

lain meliputi :

kesederhanaan,

kejelasan dan

kepastian, keamanan,

keterbukaan, efisiensi,

ekonomis, dan keadilan

yang merata, ketepatan

waktu serta kriteria

kuantitatif.

d. Kinerja

Menurut Griffin

(dalam, Fahmi 2010:68)

untuk melakukan

suatu penilaian kinerja

dibutuhkan metode

penilaian yang

memiliki tingkat dan

analisis yang

*representative*. Bahwa,

ada dua kategori dasar

dari metode penilaian

yang sering digunakan

dalam organisasi

adalah metode objektif

dan metode

pertimbangan.

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka

pikir di atas, dapatlah

dikemukakan hipotesis penelitian

ini ialah sebagai berikut :

H1. Kompetensi karyawan

berpengaruh terhadap

kinerja karyawan pada

PDAM Tirta Dharma

Barito Selatan

H2. Lingkungan kerja

berpengaruh terhadap

kinerja karyawan pada

PDAM Tirta Dharma

Barito Selatan

H3. Kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap

kinerja karyawan pada

PDAM Tirta Dharma  
Barito Selatan

H4. Kompetensi karyawan dan lingkungan kerja serta kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Dharma Barito Selatan

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *eksplanatory* yang bersifat asosiatif, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2005:69). Menurut Sugiyono (2001:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 1.

#### DATA KARYAWAN PDAM TAHUN 2014

No.	UNIT	KARYAWAN		JUMLAH
		L	P	
1.	BUNTOK ADMINISTRASI	30	29	59
2.	BUNTOK TEKNIK	40	2	42
3.	JENAMAS	3	-	3
4.	MANGKATIP	2	-	2
5.	BANGKUANG	5	-	5
6.	BARU	3	3	6
7.	PENDANG	4	-	4
8.	SABABILAH	4	1	5
9.	TABAK KANILAN	3	-	3
10.	BABAI	3	2	5
11.	KALAHEN	2	1	3
12.	PENDA ASAM	2	-	2
13.	TANJUNG JAWA	2	-	2
14.	BUNDAR	2	2	4
15.	PATAS	2	-	2
	JUMLAH	107	40	147

Sumber : PDAM Tirta Dharma Barito Selatan

Berdasarkan Tabel 1. jumlah karyawan tersebut sebanyak 147 orang, maka populasi penelitian ini ditetapkan sebanyak 147 orang responden.

Apabila populasi sudah diketahui, maka dasar penentuan jumlah sampel agar memberikan hasil yang akurat, salah satunya menggunakan

menggunakan formula Slovin (Umar, 2003:49), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**keterangan:**

n = ukuran sampel  
 N = ukuran populasi  
 e = persentase kelonggaran ketidaktelitian yang masih dapat ditolerir

Dengan menggunakan formula Slovin, maka dapat ditentukan besarnya sampel responden karyawan sebagai berikut :

$$n = \frac{147}{1 + 147(0.10)^2} = 59,51417$$

jenis data yang digunakan adalah data subyek. Menurut Indriantoro (2001:145) mengemukakan bahwa data subyek merupakan jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau

sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan formula Slovin, maka dapat diketahui besarnya sampel responden karyawan minimal sebanyak 59,51417 atau 60 orang karyawan.

Variabel dalam penelitian ini meliputi: Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ), Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) dan Kinerja Pegawai ( $Y_1$ ). Sebagai dasar untuk mengelompokkan hasil rata-rata tanggapan responden masing-masing dari variabel yang dipersepsikan dapat ditentukan berdasarkan nilai interval dengan formulasi sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan nilai interval tersebut, maka deskripsi variabel



penelitian atas persepsi jawaban yang diberikan responden dikategorikan sebagai berikut:

- 1,00 – Tidak Setuju / Tidak
- 1,79 : Baik / Sangat Kecil
- 1,80 – Kurang Setuju /
- 2,59 : Kurang Baik / Sebagian Kecil
- 2,60 – Cukup Setuju /
- 3,39 : Cukup Baik / Cukup Besar
- 3,40 – Setuju / Baik /
- 4,19 : Sebagian Besar
- 4,20 – Sangat Setuju /
- 5,00 : Sangat Baik / Sangat Besar

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggapan responden tentang kompetensi pegawai, motivasi kerja, dan lingkungan kerja serta kinerja pegawai melalui distribusi frekuensi dan nilai rata-rata yang diketahui pada

Dari analisis statistik regresi linear di atas, dapatlah dikemukakan ke dalam Tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 2

### Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	Koefisien	Sig.	$\alpha$	Keterangan
1.	Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) → Kinerja Pegawai ( $Y_1$ )	0,860	0,000	0,05	Signifikan
2	Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) → Kinerja Pegawai ( $Y_1$ )	0,658	0,000	0,05	Signifikan
3	Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) → Kinerja Pegawai ( $Y_1$ )	0,812	0,000	0,05	Signifikan
4	Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ), lingkungan Kerja ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) → Kinerja Pegawai ( $Y_1$ )	0,923	0,000	0,05	Signifikan

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis ke satu ( $H_1$ ) menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Dharma di Kabupaten Barito Selatan. Koefisien korelasi yang bertanda positif sebesar 0,860

dengan nilai probabilitas (Sig.) = 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi hipotesis ke satu ( $H_1$ ) diterima, yang artinya bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Secara parsial besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai ialah sebesar 74 % hal ini ditunjukkan oleh koefisien determinasi  $r^2$  sebesar 0,740 dan sisanya 26% kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Jadi hipotesis ke dua ( $H_2$ ) diterima, yang artinya bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

3. Jadi hipotesis ke tiga ( $H_3$ ) diterima, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

4. Jadi hipotesis ke empat ( $H_4$ ) diterima, yang artinya bahwa kompetensi pegawai, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Jadi hipotesis ke empat ( $H_4$ ) diterima, yang artinya bahwa kompetensi pegawai, motivasi kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kondisi pelayanan PDAM saat ini masih perlu ditingkatkan peranannya baik dari segi internal maupun

eksternal yang menyebabkan Pemimpin PDAM lebih bijaksana dalam pelayanannya guna pencapaian kinerja pegawainya. Beragam faktor seperti ; kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan pada PDAM sebagai suatu bentuk pelayanan yang diperlukan dan sebagai suatu komitmen yang tinggi dari para pegawai PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan.

## **KESIMPULAN**

1. Kompetensi karyawan berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan. Berarti secara teoritis pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja

karyawan ialah searah. Hal ini memberi makna, jika persepsi kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan diterapkan pada pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan semakin baik (positif), maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan diterapkan pada pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan kurang baik (negatif), maka kinerja karyawan semakin rendah. Adapun besarnya pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten

Barito Selatan ialah sebesar 74%, dan sisanya sebanyak 26% kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $r^2$ ) = 0,74.

2. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan. Berarti secara teoritis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ialah searah. Hal ini memberi makna, jika persepsi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan diterapkan pada pada PDAM Tirta

Dharma Kabupaten Barito Selatan semakin baik (positif), maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan diterapkan pada pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan kurang baik (negatif), maka kinerja karyawan semakin rendah. Adapun besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan ialah sebesar 43,30%, dan sisanya sebanyak 56,70% kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan

dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $r^2$ ) = 0,433.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan. Berarti secara teoritis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan ialah searah. Hal ini memberi makna, jika persepsi kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan diterapkan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan semakin baik (positif), maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi

kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan diterapkan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan kurang baik (negatif), maka kinerja karyawan semakin rendah. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan ialah sebesar 65,90%, dan sisanya sebanyak 34,10% kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $r^2$ ) = 0,659.

4. Kompetensi pegawai, lingkungan kerja, dan

kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan. Berarti secara teoritis pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan ialah searah. Hal ini memberi makna, jika persepsi kompetensi karyawan, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja karyawan diterapkan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan semakin baik (positif), maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi kompetensi

karyawan, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja karyawan diterapkan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan kurang baik (negatif), maka kinerja karyawan semakin rendah. Adapun besarnya pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan ialah sebesar 85,20%, dan sisanya sebanyak 14,80% kinerja karyawan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Barito Selatan dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,852.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja (Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima)*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Alex S Nitisemito. 2000. *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed 3. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Alfani, Muhammad, 2014, *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian*, Prima Jaya Computer Uniska MAB, Banjarmasin.
- Arikunto, Suharsimi, 2003, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Arta Adi Kusuma, 2013, *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Semarang*, Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Bambang Kussriyanto. 1991. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- Emmyah, 2009, *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Negeri Ujung Pandang*, Tesis, STIA LAN MAKASAR.
- Imam Ghozali.2009. *Ekometrika teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hani T. Handoko. 2004. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Hendry Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia.Ed. ke-3*. Cet. Pertama. STIE-YKPN: Yogyakarta.
- Kuswandi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Kerja*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Malayu S. P Hasibuan. 2001. *Sumber Daya Manusia*. Cet. Ke-4. Bumi Aksara: Jakarta.

- Marihot Tua Efendi Hariandja. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Grasindo: Jakarta.
- Nur Sayidah, 2007, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan Publik (Studi Kasus Peringkat 10 Besar CGPI Tahun 2003 – 2005)*, Fakultas Ekonomi Universitas Dr. Soetomo Surabaya, JAAI VOLUME 11 NO. 1, JUNI 2007: 1 – 19
- Sadili Samsuddin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia: Bandung.
- Schuller, Randall S dan Susan E. Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad Ke-21. Edisi ke-6, Jilid 2*. Erlangga: Jakarta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatis, dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Susilo Maryoto. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE-UGM: Yogyakarta.
- Trihendradi, Cornelius, 2013, *Step By Step IBM SPSS 21 : Analisis Data Statistik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.