

**Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan:  
Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah  
Kota Bekasi**

Ikbal Gamawardi Pernanu\*  
Purnama Putra\*\*

**Abstract:** *This study aims to identify and analyze the influence of work motivation and job satisfaction on the quality of service employees BTN Syariah Bekasi branch office. The entire population was 60 employees, while the samples used in this study were 13 respondents, the sampling technique by purposive sampling technique. The method used in this research is quantitative analysis with multiple linear regression analysis two predictors with a significance level  $\alpha = 5\%$  by using SPSS version 16.0 for Windows. Results of the research is a significant difference between the variable partial motivation to work on service quality for  $T1$  count = 4.302 table  $T = 2, 201$ . While there is no significant effect partially between the independent variable on the dependent variable of job satisfaction for service quality  $T2$  count = 0, 535 table = 2, 201. There is a significant influence simultaneously between the independent variable motivation and job satisfaction on the dependent variable service quality obtained by  $F$  count = 10, 090  $F$  table = 4, 10. Thus the independent variable motivation and job satisfaction have a significant effect simultaneously on the dependent variable service quality.*

**Keywords:** *Quality of Service, Work Motivation, Job Satisfaction, BTN Syariah*

**Pendahuluan**

Dalam upaya mendapatkan simpati dari masyarakat telah memicu se-

makin ketatnya persaingan antar bank secara umum dan bank syariah secara khusus. Pada prinsipnya bank ingin menunjukkan kemampuannya dalam hal memberikan kualitas pelayanan yang semaksimal mungkin untuk kepuasan konsumen (nasabah). Hal ini telah mendorong entitas-entitas tersebut selalu merancang strategi-strategi inovatif yang pada dasarnya adalah mencari langkah tepat dalam merebut kepercayaan masyarakat atau nasabah (konsumen). Kehadiran bank

---

\* **Ikbal Gamawardi Pernanu SE.,Sy.** memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah dari Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam UNISMA Bekasi pada tahun 2016.

\*\***Purnama Putra, S.Ak, M.Si.** adalah Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam UNISMA Bekasi.

syariah diharapkan mampu memberikan pencerahan bagi masyarakat dalam pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Namun, apabila ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan syariah maka akan berimplikasi negatif bagi bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Persaingan secara produk antara instansi perbankan masih bisa di disamakan oleh instansi-instansi perbankan lainnya, akan tetapi untuk kualitas pelayanan sangat sulit dan jarang setiap instansi perbankan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Banyak instansi-instansi perbankan terlihat dan terkadang mengesampingkan kualitas pelayanan, padahal hal itu merupakan bagian penting dari *service* yang dimana akan berkesan dihati para konsumen atau nasabah sekarang maupun ke-depannya. Penulis sangat prihatin melihat kotak kritik dan saran yang tertera di setiap instansi perbankan dimana perusahaan atau instansi-instansi perbankan tersebut terkesan tidak menjadikan kotak saran tersebut sebagai masukan dari pihak eksternal dalam hal ini para nasabah, padahal kotak saran dan kritik tersebut merupakan salah satu dari kualitas pelayanan. Dalam hal ini kualitas pelayanan pegawai yang optimal dapat mendorong dan memicu nasabah untuk menjalin kecerabatan yang lebih kuat dengan perusahaan atau instansi perbankan syariah khususnya. Bisnis perbankan

merupakan bisnis yang berlandaskan pada azas kepercayaan, tapi pada kenyataannya dalam organisasi atau perusahaan terkadang dan bahkan sering tidak saling percaya yakni para atasan menganggap bawahan sebagai “pembantu” saja dalam menjalankan organisasi. Para bawahan hanya menjalankan hal-hal yang diperintahkan oleh para atasan atau manajer. Hal inilah yang tidak terdapat dalam prinsip ekonomi secara islami, dimana islam memandang seluruh anggota organisasi atau perusahaan harus saling percaya salah satunya dalam tahap pengambil keputusan mengenai langkah apa-apa saja yang harus dilakukan untuk merumuskan dan menentukan suatu tujuan dan sasaran demi kemajuan dan perkembangan perusahaan atau organisasi dalam hal ini yaitu bank.

Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam manajemen sumber daya manusianya (SDM). Perusahaan-perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi-kondisi kondusif itu bisa bermacam - macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing-masing. Secara

umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain lain.

Pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen. Penggunaannya, pertama kali pemimpin harus memberikan perhatian kepada pegawai tentang pentingnya tujuan dari suatu pekerjaan agar timbul minat pegawai terhadap pelaksanaan kerja, jika telah timbul minatnya, maka hasratnya akan menjadi kuat untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan kerja dalam mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin. Dengan demikian, pegawai akan bekerja dengan motivasi tinggi dan merasa puas terhadap hasil kerjanya.

Alasan utama untuk penulis mengatakan mengatakan demikian ialah bahwa manusia atau SDM dalam hal ini menempati posisi yang paling sentral dalam kehidupan organisasional dalam arti bahwa keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi mencapai tujuannya pada analisis terakhir ditentukan oleh unsur manusia di dalamnya.<sup>1</sup> Manusia sebagai insan organisasional dengan secara khusus

mencoba mengungkapkan faktor-faktor motivasional dalam kehidupan berkarya yakni dalam perusahaan atau bank dia bekerja. Kegagalan para atasan dalam perusahaan melakukan hal tersebut dapat dipastikan akan mempunyai dampak negatif bagi keseluruhan usaha yang akan dilakukan kemudian untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Pemberian motivasi kerja yang baik, maka semangat kerja karyawan akan meningkat dan hasil kerja akan optimal sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Semangat kerja sebagai salah satu bentuk motivasi dapat dilihat antara lain dari tingkat kehadiran karyawan, tanggung jawab terhadap waktu kerja yang telah ditetapkan. Begitu pula dengan adanya kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap organisasi, karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan baik karena merasa senang dengan pekerjaannya, hubungan kerjasama antar sesama karyawan yang erat dalam organisasi. Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2003:203)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>Siagian, S. F (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya cetakan ketiga*. (Jakarta: PT Rineka Cipta). hal. 34.

---

<sup>2</sup>Hasibuan, S. P. M. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara). hal. 56.

Mohammad Assad (1995:103)<sup>3</sup> mengutip perkataan Louis A Allen tentang pentingnya kepuasan kerja dalam kalimat “betapapun sempurnanya rencana-rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya, bila mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan gembira, maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapainya”. Dari kalimat tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor manusia cukup berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karena karyawan yang puas akan bekerja dengan lebih baik dan produktif, sehingga perusahaan pada akhirnya akan dapat mencapai keunggulan bersaing.

Rutinitas kerja yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu pasti akan sampai pada titik kejenuhan, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak dapat dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan, karena mungkin mereka tidak lagi mempunyai motivasi yang cukup untuk perlu melakukan itu. Karena tahu posisi mereka tidak akan berubah, bisa berdampak karyawan tidak lagi mempunyai minat dan kemauan untuk mengembangkan diri, dan pada titik tertentu mungkin saja menjadi tidak peduli dengan visi dan misi serta tujuan dari instansi jasa yang mereka

---

<sup>3</sup>As'ad, M. (1999). *Psikologi Industri* ed. Keempat. (Yogyakarta: Liberty), hal. 38.

bekerja saat ini, sebab bagi mereka itu sama sekali tidak akan mempengaruhi posisi dan karir mereka.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja sendiri bersifat relatif, peneliti mengatakan demikian karena tujuan perusahaan adalah suatu kebijakan dari seorang pimpinan dan para pegawai dalam hal ini bawahan hanya menjalankan perintah tersebut, artinya puas atau tidak puasnya seorang pegawai (bawahan) tetap harus menjalankan perintah atau kebijakan yang diberikan para atasan. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek-aspek diri individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya.

Kepuasan seseorang dalam bekerja bersifat relatif yaitu tergantung kesediaan hati seseorang terhadap pekerjaannya. Promosi jabatan pun merupakan salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan untuk dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Karena dengan adanya promosi jabatan ialah salah satu dari bentuk motivasi kerja sehingga seorang karyawan akan merasa puas karena apa yang ia kerjakan telah dihargai oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan

tentunya harus memperhatikan faktor lainnya agar karyawan dapat menjalankan tugasnya secara maksimal tanpa adanya keterpaksaan. Upaya mendapatkan simpati dari masyarakat telah memicu semakin ketatnya persaingan antar bank secara umum dan bank syariah secara khusus. Pada prinsipnya bank ingin menunjukkan kemampuannya memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk kepuasan para nasabahnya. Hal inilah yang akhirnya mendorong setiap bank harus selalu merancang strategi-strategi *inovatif* yang pada dasarnya adalah mencari langkah tepat mendapatkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu setiap instansi-instansi perbankan harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik dari para karyawannya kepada nasabah atau konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, saya menyimpulkan bahwasanya dalam menjalankan sebuah organisasi atau instansi perbankan perlu memperhatikan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang baik kepada para konsumen atau nasabah (bank). Karena kalau setiap instansi-instansi bank mempunyai terobosan baru didalam produk-produk perbankannya, hal itu hanya akan memicu instansi-instansi perbankan lainnya untuk mengikuti terobosan tersebut, akan tetapi berbeda halnya dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang sangat sentral untuk perkembangan

bank itu sendiri. Kemudian secara sederhana dapat dikatakan bahwa karyawan yang merasa puas atau cocok dengan pekerjaannya akan selalu bekerja secara optimal menjalankan kualitas pelayanan yang baik sehingga prestasi kerja pun meningkat. Namun disisi lain ada tanggapan bahwa dengan adanya kepuasan kerja maka karyawan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka riset ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang ada dalam perumusan masalah yaitu: (a) Mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. (b) Mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dari jenis data yang dilihat, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan survei dan tingkat eksplanasi asosiatif yakni penelitian yang bersifat deduktif, yaitu bersifat menggeneralisasi data-data yang penulis temukan di lokasi penelitian kepada sebuah kesimpulan umum. Desain penelitian yang penulis gunakan dalam riset ini adalah penelitian kuantitatif regresi linier berganda dua prediktor dimana penelitian ditujukan untuk mengetahui

pengaruh dua variabel bebas terhadap suatu variabel terikat<sup>4</sup>. Adapun dalam penelitian kuantitatif ini penulis menggunakan kuisioner yang berisi pernyataan dengan mengumpulkan data berupa angka menggunakan skala *likert*. Data tersebut kemudian penulis olah dan analisis untuk mendapatkan informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.

### Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis membahas dan menganalisis hasil dari penelitian terkait pengaruh dua variabel bebas yaitu motivasi dan kepuasan kerja para pegawai terhadap variabel terikat kualitas pelayanan dengan langkah – langkah yang diuraikan di bab 3 serta dengan indicator-indikator yang didapat dari teori utama di para ahli terkait variable-variabel penelitian di bab 2 dan hasil analisis penelitian nantinya digunakan untuk menjawab perumusan masalah.

#### A. Deskripsi Data

Pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan menyebarkan angket atau kuisioner uji coba ini dilakukan kepada 13 orang pegawai BTN kantor cabang syariah Bekasi, setelah peneliti melakukan pengamatan lokasi penelitian dalam hal ini observasi lapangan dan sekaligus hasil diskusi dengan *Human Capital Service* atau

HRD, peneliti mendapatkan 13 responden tersebut yakni para pegawai mempunyai rutinitas atau berposisi dalam menghadapi dan bertemu dengan para nasabah secara langsung. Pengumpulan data riset ini peneliti lakukan dengan menyebarkan kepada 13 pegawai tersebut. Adapun penyebaran kuisioner peneliti diambil alih oleh pihak HRD BTN kantor Cabang Syariah, dikarenakan waktu yang bertepatan akhir tahun dan akhir tutup buku, intensitas kesibukan yang tinggi dari para pegawai sedang berlangsung. Setelah angket penelitian selesai dijawab oleh pada pegawai tersebut kemudian peneliti melakukan proses skoring untuk diperdalam dengan analisis terhadap hasil tersebut.

Dalam riset ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data *purposive sampling* dengan menggunakan angket atau kuisioner dan disusun berdasarkan skala likert. Angket yang digunakan terdiri dari tiga variabel yaitu angket variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) sebanyak 20 item, angket variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) sebanyak 15 item dan angket variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebanyak 15 item. Skala Likert yang terdiri dengan empat kategori jawaban seperti dibawah ini :

---

<sup>4</sup>Singarimbun, et all. (1989), *Metodologi Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka LP3ES), hal. 73.

Tabel Skor *Skala Likert*

Pilihan Jawaban	Skor Item			
	SS	S	TS	STS
Sangat setuju (SS)	4	3	2	1
Setuju (S)				
Tidak setuju (TS)				
Sangat tidak setuju (STS)				

Sumber : (Sugiyono, 2012:128).  
Metode Penelitian Pendidikan  
Alfabeta, Bandung

Dari Tabel di atas skala *likert* peneliti gunakan untuk mengukur hasil pilihan pernyataan angket para responden yang berbentuk sebuah kalimat dan dirubah dalam angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Semakin besar nilai menyatakan tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang diberikan dalam instrumen penelitian, maka semakin besar nilai kontribusi yang didapat.

Setelah dilakukan persiapan alat atau instrumen penelitian, hal yang selanjutnya dilakukan adalah menguji alat ukur. Angket uji coba alat ukur menggunakan metode *purposive sampling*, yang disebarkan kepada 13 responden yang memiliki karakter atau ciri-ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang telah terkumpul yakni angket atau kuisi-ner yang telah selesai di isi oleh para 13 responden tersebut selanjutnya

peneliti uji validitas dan reliabilitasnya.

## B. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas terhadap 20 item yang terdapat dalam angket uji coba variabel motivasi kerja yang disebarkan kepada 13 responden dengan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05) maka menunjukkan nilai r tabel 0,602 yang didapat dari  $df=n-2$  (2-tailed) yakni  $df=13-2$  yang kemudian dilihat pada r tabel dengan menyambungkan  $df=11$  terhadap signifikansi 0,05. Apabila r hasil r tabel maka variabel yang diteliti adalah valid. Berikut hasil analisis validitas dari tiap-tiap variabel.

Tabel Uji Validitas Motivasi Kerja

ITEM	R hitung Pearson Correlation	R tabel $\alpha=0,05$ ; $n=13$	KEPUTUSAN
1	0.874**	0,602	Valid
2	0.789**	0,602	Valid
3	0.692**	0,602	Valid
4	0.715**	0,602	Valid
5	0.897**	0,602	Valid
6	0.744**	0,602	Valid
7	0.785**	0,602	Valid
8	0.886**	0,602	Valid
9	0.848**	0,602	Valid
10	<b>0.527</b>	0,602	Tidak Valid
11	0.909**	0,602	Valid
12	0.772**	0,602	Valid

13	0.706**	- 0,602	Valid
14	0.732**	- 0,602	Valid
15	0.843**	- 0,602	Valid
16	<b>0.527</b>	0,602	Tidak Valid
17	0.886**	- 0,602	Valid
18	0.732**	- 0,602	Valid
19	0.790**	- 0,602	Valid
20	.826**	- 0,602	Valid

Sumber: Data validitas yang diolah peneliti

a. Motivasi kerja

Dan dari tabel di atas uji validitas motivasi kerja adalah total jumlah item yang gugur yaitu item no 10 (**0,527**) dan no 16 (**0,527**) dari 20 item yang dibuat karena **0,602** (r tabel) yang peneliti berikan tulisan tebal pada tabel diatas (lihat gambar), oleh karena itu kedua item tersebut tidak diikut sertakan dalam kuisisioner penelitian sehingga data yang diperoleh menjadi valid.

Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Kerja

ITEM	R hitung Pearson Correlation	R tabel $\alpha=0,05$ ; n=13	KEPUTUSAN
1	0.820	- 0,602	Valid
2	0.723	- 0,602	Valid
3	0.846	- 0,602	Valid
4	0.795	- 0,602	Valid
5	0.795	- 0,602	Valid
6	0.707	- 0,602	Valid

7	<b>0.311</b>	<b>0,602</b>	Tidak Valid
8	<b>0.593</b>	<b>0,602</b>	Tidak Valid
9	<b>0.535</b>	<b>0,602</b>	Tidak Valid
10	0.680	- 0,602	Valid
11	0.631	- 0,602	Valid
12	0.842	- 0,602	Valid
13	0.828	- 0,602	Valid
14	<b>0.521</b>	0,602	Tidak Valid
15	0,723	- 0,602	Valid

Sumber: Jumlah data validitas yang diolah SPSS 16.0

b. Kepuasan Kerja

Untuk angket kepuasan kerja yang discbar pada 13 responden terdiri dari 15 item, diperoleh 4 item yang tidak valid yaitu item no 7 (**0,311**), item no 8 (**0,593**), item no 9 (**0, 535**) dan item no 14 (**0, 521**) dengan nilai r hitung **0,602** (r tabel). Oleh karena itu item tersebut tidak diikut sertakan dalam kuisisioner penelitian sehingga data yang diperoleh menjadi valid.

Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan

ITEM	R hitung Pearson Correlation	R tabel $\alpha=0,05$ ; n=13	KEPUTUSAN
1	0,900	- 0,602	Valid
2	0.731	- 0,602	Valid
3	0.930	- 0,602	Valid
4	0.614	- 0,602	Valid

5	0.851	0,602	Valid
6	0.841	0,602	Valid
7	0.731	0,602	Valid
8	0.760	0,602	Valid
9	0.805	0,602	Valid
10	0,745	0,602	Valid
11	0,930	0,602	Valid
12	0.882	0,602	Valid
13	0.638	0,602	Valid
14	0.882	0,602	Valid
15	0.709	0,602	Valid

Sumber: Jumlah data diolah peneliti SPSS 16.0

### c. Kualitas Pelayanan

Dari tabel uji validitas kualitas pelayanan adalah total jumlah item yang berjumlah 15 item pernyataan didapat nilai r hitung **0,602** (r tabel), dengan demikian keseluruhan item kuisioner peneliti ikut sertakan dalam angket penelitian dan data menjadi valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Metode reliabilitas yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode *alpha Cronbach* dengan standar nilai minimal reliabel sebesar 0,6.<sup>5</sup> Nilai *alpha Cronbach* (r alpha)

<sup>5</sup>Siregar, S. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta:Kencana), hal. 57.

dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 ditunjukkan oleh besarnya nilai *alpha* ( $\alpha$ ). Pengambilan keputusan reliabilitas suatu variabel peneliti tentukan dengan membandingkan nilai r *alpha* dengan nilai *cronbach alpha* 0,6 (cukup reliabel) maka variabel yang diteliti adalah reliabel.

Tabel Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
<b>.958</b>	.965	18

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 16.0

### a. Motivasi Kerja

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach* dari variabel motivasi kerja adalah **0,958** 0,6 (r *alpha*). Maka nilai *alpha Cronbach* pada variabel motivasi kerja adalah sangat reliabel (andal) karena lebih besar dari r *alpha* 0,6.

Tabel Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.953	12

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 16.0

### b. Kepuasan Kerja

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *alpha* dari variabel motivasi kerja adalah **0,798<sup>-</sup>0,6** (*r alpha*). Maka nilai *alpha Cronbach* pada variabel motivasi kerja adalah *reliabel* (andal) karena lebih besar dari  $\alpha = 0,6$ .

Tabel Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
<b>.954</b>	.959	15

Sumber: Data reliabilitas yang diolah peneliti

#### c. Kualitas Pelayanan

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.7 uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *alpha* dari variabel kualitas pelayanan adalah **0,954<sup>-</sup>0,6** (*r alpha*).

Maka nilai *alpha Cronbach* pada variabel kualitas pelayanan adalah sangat reliabel (andal) karena lebih besar dari  $r \alpha = 0,6$ .

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Setelah melalui tahapan pengujian validitas dan reliabilitas, data yang terkumpul (valid) selanjutnya peneliti analisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dua prediktor yang merupakan model analisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja (*independent*) terhadap kualitas pelayanan (*dependent*). Dengan menggunakan bantuan kom-

puter program SPSS versi 16.0 maka peneliti memperoleh nilai-nilai regresi linier berganda sebagai berikut :

#### A. Korelasi Parsial

Tabel Korelasi Parsial

		Y KUALITAS PELAYANAN	X <sub>1</sub> MOTIVASI KERJA	X <sub>2</sub> KEPUASAN KERJA
Pearson Correlation	KUALITAS PELAYANAN	1.000	<b>.812</b>	<b>.235</b>
	MOTIVASI KERJA	.812	1.000	.172
	KEPUASAN KERJA	.235	.172	1.000
Sig. (1- tailed)	KUALITAS PELAYANAN	.	.000	.220
	MOTIVASI KERJA	.000	.	.288
	KEPUASAN KERJA	.220	.288	.
N	KUALITAS PELAYANAN	13	13	13
	MOTIVASI KERJA	13	13	13
	KEPUASAN KERJA	13	13	13

Sumber: Data yang diolah peneliti 2016

Berdasarkan data tabel di atas korelasi parsial antara variabel motivasi kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai sebesar  $r = 0,812$ . Nilai ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat positif antara motivasi kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y), artinya jika motivasi kerja naik maka naik pula kualitas pelayanan. Sedangkan korelasi parsial antara variabel kepuasan kerja (X2) dengan kualitas pelayanan

(Y) diperoleh nilai  $r = 0,235$ , nilai tersebut menunjukkan hubungan rendah positif antara kepuasan kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y), artinya jika kepuasan kerja naik walaupun sedikit maka naik pula kualitas pelayanan walaupun sedikit.

#### B. Analisis tabel *Variabel Entered*

Tabel 4.9 Analisis *Variables Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja <sup>a</sup>	.	Enter

Sumber Data : Diolah peneliti dengan SPSS

Pada tabel di atas mengindikasikan bahwa variabel bebas motivasi kerja (X<sub>1</sub>) dan variabel kepuasan kerja (X<sub>2</sub>) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y) yang dimasukkan dan diolah dan tidak ada yang dikeluarkan (*Remove*), karena peneliti menggunakan metode *singles-step (enter)* hanya dengan satu proses dalam pengolahan data.

#### C. Korelasi Secara Simultan

Tabel Korelasi Simultan

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.818 <sup>a</sup>	.669	.602	4.679	.669	10.090	2	10	.004

Sumber data : diolah oleh peneliti dengan SPSS 16.0

Korelasi (R) yang secara simultan (bersama sama) pada tabel di atas uji korelasi simultan antara variabel

motivasi kerja (X<sub>1</sub>) dan kepuasan kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai R sebesar = 0,818. Sedangkan kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap variabel bebas Y.  $KP = (r_{x_1, x_2, y})^2 \times 100\% = (0,818)^2 \times 100\% = 0,669$ , artinya mempunyai pengaruh yang cukup kuat secara simultan antara variabel bebas (X<sub>1</sub>) dan (X<sub>2</sub>) terhadap variabel terikat (Y).

#### D. Analisis Of Variance (*anova*)

Tabel *Anova*

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	441.819	2	220.910	10.090	.004 <sup>a</sup>
	Residual	218.950	10	21.895		
	Total	660.769	12			

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas dengan hipotesis berikut :

Ho= model regresi berganda tidak dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kualitas pelayanan yang dipengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja.

Ha= model regresi berganda dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kualitas pelayanan yang dipengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja.

Berdasarkan perbandingan antara F hitung dan F tabel<sup>6</sup>, Jika : F hitung  $\leq$  F tabel, maka Ho diterima dan jika : F hitung  $>$  F tabel, maka Ho ditolak. Nilai F hitung yang didapat dari tabel 4.13 sebesar = 10,090, sedangkan nilai

<sup>6</sup> Ibid., hal. 333 .

F tabel ( $F_{(1-0,5)}(11-2)$ ) didapat nilai = 4,10, dan ternyata F hitung = 10,090 $\bar{}$  F tabel = 4,10 sehingga  $H_0$  ditolak. Keputusan yang peneliti buat adalah model regresi berganda dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kualitas pelayanan yang dipengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja. Berdasarkan nilai probabilitas<sup>7</sup>.

Jika probabilitas (Sig) $\bar{}$   $\alpha$  maka  $H_0$  diterima. Jika probabilitas (Sig) $\bar{}$   $\alpha$  maka  $H_0$  ditolak.

Dari tabel di atas nilai probabilitas (Sig) = 0,004 dan nilai signifikansi  $\alpha$  = 0,05. Kemudian membandingkan nilai probabilitas dengan taraf nyata ( $\alpha$ ), dan ternyata probabilitas (Sig) $\bar{}$   $\alpha$ , maka  $H_0$  ditolak. Dan berikut keputusan peneliti berdasarkan hasilnya yaitu model regresi berganda dapat digunakan untuk mendeteksi tingkat kualitas pelayanan yang dipengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja.

#### E. Analisis tabel *Coefficients*

Tabel Analisis *Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.885	12.499		.391	.704
Motivasi kerja	.683	.159	.795	4.302	.002
Kepuasan kerja	.165	.308	.099	.535	.604

Sumber Data: Diolah Peneliti dengan SPSS

<sup>7</sup> Syofian Siregar, *op.cit.*, hal. 334 .

Dari tabel *coefficients* (a) menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kualitas pelayanan yang dipengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja adalah :  $Y = 4.885 + 0,683 X_1 + 0,165 X_2$ , dari pernyataan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan, jika tanpa adanya motivasi kerja dan kepuasan kerja ( $X_1, X_2$ ) = 0, maka tingkat kualitas pelayanan = 4,885, sedangkan bila masing-masing responden jawabannya ditambah dengan 1 poin untuk jawaban motivasi kerja dan kepuasan kerja ( $X_1$  dan  $X_2$  = 13, maka diperkirakan tingkat kualitas pelayanan akan naik menjadi  $Y = 4.885 + 0,683 X_1 + 0,165 X_2 = 4.885 + 0,683 (13) + 0,165 (13) = 15,9$ .
- Dan untuk koefisien regresi berganda sebesar 0,683 dan 0,165 mengindikasikan besaran penambahan tingkat kualitas pelayanan setiap pertambahan jawaban responden untuk variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja. Adapun persamaan regresi berganda yakni  $Y = 4.885 + 0,683 X_1 + 0,165 X_2$ , yang digunakan sebagai dasar untuk memperkirakan tingkat kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh motivasi kerja dan kepuasan kerja akan diuji apakah valid untuk digunakan.

### Hasil Uji F (Simultan) dan Uji T (Parsial)

Untuk menguji kevalidan persamaan regresi linier berganda digunakan cara yakni dengan menggunakan uji F (secara simultan) dan uji T (parsial) serta dengan teknik probabilitas.

Tabel Anova uji F Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	441.819	2	220.910	10.090	.004 <sup>a</sup>
Residual	218.950	10	21.895		
Total	660.769	12			

Sumber Data: Peneliti olah dengan SPSS

Uji F (simultan) penulis lakukan untuk menguji kevalidan persamaan regresi linier berganda, dan berikut analisis dan perhitungannya untuk uji F simultan (bersama-sama) dengan perbandingan antara F hitung dan F tabel, adapun hipotesis sementara adalah sebagai berikut:

Ho:  $\beta = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Ha:  $\beta \neq 0$ , Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dengan kaidah pengujian, Jika F hitung  $\leq$  F tabel, maka Ho diterima dan jika F hitung  $>$  F tabel, maka Ho

ditolak<sup>8</sup>. Dan berikut perbandingan hasil analisis antara F hitung dengan F tabel. Hasil analisis uji F pada tabel 4.13 yaitu nilai F hitung pada variabel motivasi kerja adalah dengan nilai = 10,090, nilai F tabel didapat dengan mencari dalam F tabel dengan cara sebagai berikut :

$$F \text{ tabel} = F_{(1-\alpha)} \left( \frac{dk \text{ pembilang} = m}{dk \text{ penyebut} = n - m - 1} \right)$$

$$F \text{ tabel} = F_{(1-0,05)}(2)(13-2-1)$$

$$F \text{ tabel} = F_{(1-0,05)}(10,2) = 4,10$$

Dan hasilnya peneliti ambil keputusan bahwa nilai F hitung = 10,090  $>$  F tabel = 4,10 maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Tabel Analisis *Coefficients* Uji T Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.885	12.499		.391	.704
	Motivasi kerja	.683	.159	.795	4.302	.002
	Kepuasan kerja	.165	.308	.099	.535	.604

Sumber: Data yang peneliti olah dengan SPSS

<sup>8</sup> Syofian Siregar, *op.cit.*, hal. 335

<sup>9</sup> Syofian, *loc.cit.*,

Uji T ( Parsial) penulis lakukan untuk menguji kevalidan persamaan regresi linier berganda, dan berikut analisis dan perhitungan dan perbandingan untuk uji T variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan, adapun hipotesis sementaranya adalah sebagai berikut :

Ho:  $\beta_{j1} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Ha:  $\beta_{j1} \neq 0$ , Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dengan kaidah pengujian yaitu, Jika - T tabel  $\leq T_1$  hitung (Ho diterima), dan jika  $T_1$  hitung  $> T$  tabel (Ho ditolak)<sup>10</sup>. Dan berikut perbandingan hasil analisis antara  $T_1$  hitung dengan t tabel. Hasil analisis uji T pada tabel 4.13 yaitu, nilai  $T_1$  hitung pada variabel motivasi kerja adalah dengan nilai = 4.302, nilai T tabel didapat dengan mencari dalam tabel *t-student*, dikarenakan peneliti menggunakan pengujian 2 sisi maka nilai  $\alpha$  (0,05) dibagi 2.

$$T \text{ tabel} = t_{(\alpha/2) (n-2)} = t_{(0,05/2) (13-2)}$$

$$T_{(0,025, 11)} = 2,201$$

Dan ternyata didapat bahwa  $T_1$  hitung = 4,302  $>$  T tabel = 2,201. Maka Ho ditolak. Dengan demikian hasil tersebut penulis mengambil keputusan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap

Kualitas Pelayanan. Berdasarkan teknik probabilitasnya, jika :

Ho:  $\beta_{j1} = 0$ , tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Ha:  $\beta_{j1} \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dengan kaidah pengujian yaitu, jika:  $Sig \leq \alpha$  maka Ho ditolak, dan jika :  $Sig > \alpha$  maka Ho diterima<sup>11</sup>. Dari tabel 4.13 diperoleh nilai Sig = 0,002. Dan untuk nilai  $\alpha$  (*alpha*) dibagi 2, sehingga nilai  $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ , maka didapat ternyata nilai Sig = 0,002  $<$   $\alpha = 0,025$ , dengan demikian bahwa Ho ditolak. Dan peneliti mengambil keputusan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Uji T secara parsial antara variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan, peneliti membandingkan t tabel dengan t hitung yaitu,

Ho:  $\beta_{j2} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Ha:  $\beta_{j2} \neq 0$ , Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dengan kaidah pengujian yaitu, Jika - T tabel  $\leq T_2$  hitung  $\leq T$  tabel (Ho diterima), dan jika  $T_2$  hitung  $>$  T

<sup>10</sup> Syofian Siregar, *op.cit.*, hal. 336.

<sup>11</sup> Syofian Siregar, *op.cit.*, hal. 337.

tabel (Ho ditolak)<sup>12</sup>. Dan berikut perbandingan hasil analisis antara T hitung dengan T tabel. Hasil analisis uji T berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.13 yaitu, nilai T<sub>2</sub> hitung pada variabel kepuasan kerja adalah dengan nilai = 0,535, nilai T tabel didapat dengan mencari dalam tabel *t* – *student*, dikarenakan peneliti menggunakan pengujian 2 sisi maka nilai  $\alpha$  (0,05) dibagi 2.

$$T \text{ tabel} = t_{(\alpha/2)(n-2)} = t_{(0,05/2)(13-2)}$$

$$T_{(0,025, 11)} = 2,201$$

Dan ternyata didapat bahwa T<sub>2</sub> hitung = 0,535 < t tabel = 2,201 maka Ho diterima. Dengan demikian peneliti dapat mengambil keputusan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan teknik probabilitasnya,

Ho:  $\beta_{j2} = 0$ , tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan

Ha:  $\beta_{j2} \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dengan kaidah pengujian yaitu, jika :  $\text{Sig} \leq \alpha$  maka Ho ditolak, dan Jika :  $\text{Sig} > \alpha$  maka Ho diterima<sup>13</sup>. Dari tabel 4.13 diperoleh nilai Sig = 0,604, dan untuk nilai  $\alpha$  (*alpha*) dibagi 2, sehingga nilai  $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ , maka ternyata didapat Sig = 0,604 >  $\alpha = 0,025$  maka ho diterima, dengan

<sup>12</sup> Syofian Siregar, *op.cit.*, hal. 336.

<sup>13</sup> Syofian Siregar, *op.cit.*, hal. 337.

demikian peneliti mengambil keputusan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan

### Analisis Hasil Data Penelitian

Maka dari hasil analisis terhadap penelitian yang sudah peneliti lakukan, didapat hasil untuk menjawab pertanyaan pada perumusan masalah yang penulis berikan pada bab 1. Dan berikut hasil analisis penelitian :

Tabel Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas	T <sub>1</sub> Hitung	T Tabel	Keterangan
Motivasi Kerja X <sub>1</sub>	4.302	2.201	H <sub>1</sub> = Diterima H <sub>0</sub> = Ditolak

Dan ternyata didapat bahwa T<sub>1</sub> hitung = 4,302 > T tabel = 2,201. Maka H<sub>1</sub> diterima. Dengan demikian hasil tersebut, penulis dapat mengambil keputusan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Tabel Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas	T <sub>2</sub> Hitung	T Tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja X <sub>2</sub>	0,535	2.201	H <sub>2</sub> = Ditolak H <sub>0</sub> = Diterima

Dan ternyata didapat bahwa  $T_2$  hitung = 0,535  $t$  tabel = 2,201 maka  $H_2$  ditolak. Dengan demikian penulis dapat mengambil keputusan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Tabel Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Terikat	F Hitung	F Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Y	10.090	4.10	$H_3 =$ Diterima $H_0 =$ Ditolak

Dan hasil pengaruh secara simultan adalah nilai F hitung = 10,090  $F$  tabel = 4,10 maka  $H_3$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Setelah melakukan analisis terhadap hasil penelitian pada bab 4, maka penulis mendapati pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel motivasi kerja terhadap kualitas

pelayanan. Hal ini menjawab perumusan masalah serta tujuan penelitian.

Hasil yang penulis dapat setelah melakukan analisis hasil data penelitian, yakni tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil tersebut menjawab perumusan masalah.

Hasil yang penulis peroleh pada hasil analisis data, yakni terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut menjawab perumusan masalah dan tujuan penelitian.

### Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan tersebut maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di BTN Kantor Cabang Syariah Bekasi sebaiknya pihak manajemen harus meningkatkan dan memperhatikan serta melakukan rutinitas untuk melihat motivasi dan kepuasan kerja pada para pegawai agar kualitas pelayanan lebih meningkat.

Pihak manajemen BTN kantor cabang syariah Bekasi perlu secara rutin mengamati motivasi dan kepuasan kerja para pegawai. Agar dapat mengevaluasi tingkat motivasi dan kepuasan para pegawai agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Perlu diketa-

hui bahwa variabel motivasi kerja pegawai mempunyai 0,807 yakni nilai yang tinggi untuk mempengaruhi baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja pegawai para pegawai terhadap kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Oleh karena itu, pihak manajemen harus terus menjaga stabilitas dan meningkatkan lagi kegiatan untuk melihat motivasi para pegawai demi terlaksananya kualitas pelayanan yang baik.

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh yang tidak terlalu signifikan antara kepuasan kerja para pegawai terhadap kualitas pelayanan pada nasabah. Oleh karena itu, pihak manajemen tetap harus menjaga dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dari segi kepuasan kerja para pegawai. Walaupun kepuasan kerja bersifat relatif namun tetap saja para atasan harus tetap memperhatikan tingkat kepuasan para pegawai atau bawahan sedail mungkin demi terlaksananya kegiatan melayani yang berkualitas (kualitas pelayanan) kepada para nasabahnya.

#### Daftar Pustaka

- Ariani, D, W. (2003). *Manajemen Kualitas Pendidikan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Surya Moldtech.
- As'ad, Moh. (1999). *Psikologi industri* ed. Keempat. Yogyakarta: Liberty.
- As'ad, M. (2001). *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia edisi Keempat cetakan Keenam*. Yogyakarta: Liberty
- Dessler, G. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Hasibuan, S. P. Malayu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, SP, M. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Revisi cetakan Kesepuluh*. Jakarta: BumiAksara.
- Handoko, T,H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Press
- Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank, cetakan ketiga*. Jakarta: Prenada Media Group
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Jakarta: PT. Prehallindo
- Schuler, R. S. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen*

- Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Siagian, S. P (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya cetakan ketiga*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. (1989). *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sunyoto, Danang. (2009). *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Sarwono, J. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Edisipertama. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Terry, G. (1991). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yukl, Gary. (2005). *Kepemimpinan dalam Organisasi. Edisi Kelima*. Jakarta: Prenhallindo.