

Pengaruh Pemberdayaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur (2018)

Ester Widyati¹

Mukhneri²

Nurjannah³

ABSTRACT

The objective research is to obtain information concerning to the effect of empowerment and trust toward loyalty. The research was conducted by using survey method with path analysis in testing hypothesis. In this research, 148 from 234 teachers selected random sampling. The research was focused on three aspect; empowerment and trust toward loyalty. The data were collected with questionnaire and analyzed with path analysis. Result on the analysis it is concluded that (1) there the positive direct effect of empowerment towards loyalty, (2) there is positive direct effect of trust towards loyalty and (3) there is positive direct effect of empowerment towards trust.

Keywords: *loyalty, empowerment, and trust.*

PENDAHULUAN

Menurut Johan Wahyudi (Direktur EDU Training Centre, Ketua Bidang Peningkatan Mutu Guru dan Gerakan Literasi Ikatan Guru Indonesia (IGI) Provinsi Jawa Tengah, Penulis Buku, serta aktif menulis diberbagai media dan jadi narasumber. Dalam artikelnya (www.kompasiana.com) dengan judul artikel “Wahai Guru Indonesia, Tirulah Loyalitas Guru-Guru ini ! .Dimana menurut Johan Wahyudi, mengatakan bahwa sering pemerintah memberikan banyak bantuan agar mutu sekolah dapat terus meningkat dari tahun ke tahun

Namun, semua keinginan itu akan sirna alias lenyap tak berbekas jika gurunya tidak memiliki loyalitas. Maka, teramat wajar jika mutu pendidikan kita jalan di tempat. Bahkan, kondisi itu dapat meluntur jika pemerintah tidak segera menegur guru-guru nan malas itu. Berdasarkan hasil wawancara di beberapa Sekolah Menengah Atas Swasta di daerah Kecamatan Pulo Gadung, Jakarta Timur. Ditemukan bahwa Loyalitas guru di sekolah

tersebut beragam, keinginan untuk loyal terhadap sekolah tergantung dari sekolah dan rekan-rekan guru disana, biasanya para guru yang loyal disana karena merasa sudah usia senja sehingga malas untuk pindah tempat, merasa diberdayakan dengan diikutkan dalam seminar atau pun pelatihan dan merasa nyaman dengan kondisi mereka. Sedangkan untuk para guru yang tidak loyal pada sekolah, karena penghasilan yang dibawah UMR, kurangnya pemberdayaan untuk peningkatan SDM guru, keinginan untuk mencari pengalaman ditempat lain yang lebih baik, dan kepercayaan mereka terhadap sekolah menurun, karena kondisi dan situasi sekolah yang tidak pasti (jumlah murid berkurang) seperti yang dikemukakan oleh Foulford dan Enz mengenai pentingnya pemberdayaan, “*Found employee perception of empowerment to have an impact on employees loyalty, concern for others (including customer) and satisfaction*”. Selain pemberdayaan, kepercayaan juga memegang peran penting dalam membangun loyalitas. Seperti yang dikemukakan oleh Colquitt dkk,

¹ Universitas Negeri Jakarta estervnesia100@gmail.com HP 081210100510

² Universitas Negeri Jakarta HP 081159149521

³ Universitas Negeri Jakarta HP 081280115507

“Trust has a strong effect on Commitment (loyalty).”

Fenomena ini menarik untuk dikaji melalui sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Pemberdayaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Guru SMA Swasta di Sekolah Dasar Negeri Kota Tangerang Selatan”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah pemberdayaan berpengaruh langsung terhadap loyalitas?, 2) Apakah kepercayaan berpengaruh langsung terhadap loyalitas?, 3) Apakah pemberdayaan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh langsung positif pemberdayaan terhadap loyalitas pada guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2) Pengaruh langsung positif kepercayaan terhadap loyalitas pada guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 3) Pengaruh langsung positif pemberdayaan terhadap kepercayaan pada guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.

Loyalitas

Menurut Robbins dan Judge (2009:119), *“Loyalty is willingness to protect and save face for another person.”* Menurut konsep ini loyalitas merupakan kemauan setiap karyawan sebagai anggota organisasi dalam menjaga dan mengamankan organisasi.

Menurut Gemmy et al (2013:215) *“Loyalty is defined as an employee being committed to the organization and planning to stay at least two years.”* Bahwa Loyalitas ditunjukkan sebagai karyawan yang berkomitmen untuk organisasi dan berencana untuk tinggal setidaknya dua tahun.

Menurut Mathis dan Valentine (2014:157), *“Loyalty can be defined as being faithful to an institution or employer. Loyalty is a reciprocal of the company’s loyalty to them.”* Loyalitas dapat didefinisikan sebagai kesetiaan kepada institusi atau organisasi. Loyalitas adalah pertukaran timbal balik – loyalitas karyawan kepada perusahaan tergantung pada

persepsi mereka tentang kesetiaan perusahaan kepada mereka.

Menurut Newstrom (2011:223), *“Organizational commitment, or employee loyalty is the degree to which an employee identifies with the organization and wants to continue actively participating in it.”* Komitmen organisasi atau loyalitas pegawai adalah tingkat dimana seseorang pegawai melibatkan dirinya terhadap organisasi secara aktif.

Menurut Colquit dkk (2009:198), *“Loyalty defined as a passive, constructive response that maintains public support for the situation while the individual privately hopes for improvement.”* Loyalitas adalah tanggapan membangun dengan pasif yang mempertahankan dukungan publik untuk situasi saat diri pribadi berharap untuk perbaikan.

Menurut McShane dan Von Glinow (2010:122), *“Affective organizational commitment (loyalty) is the employee’s emotional attachment to identification with, and involvement in a particular organization.”* Komitmen organisasi afektif (loyalitas) adalah keterikatan karyawan secara emosional untuk mengidentifikasi dan keterlibatan mereka dalam organisasi tempat mereka berada.

Robbins dan Timothy (2013:82) berpendapat, *“The loyalty response means passively but optimistically waiting for conditions to improve, including speaking up for the organization in the face of external criticism and trusting the organization and its management to “do the right thing”.* Respon loyalitas yang berarti pasif adalah menunggu sampai keadaan membaik, termasuk menghadapi kritikan dari eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen *“untuk melakukan sesuatu yang baik”*, sehingga orang lain akan melihat dan menilai bahwa karyawan tersebut loyal terhadap organisasinya.

Dari beberapa konsep loyalitas yang dikemukakan di atas maka dapat disintesis bahwa loyalitas ialah kesetiaan, pengabdian dan kemauan karyawan untuk melibatkan diri

terhadap organisasi melalui sikap dan perilaku dengan indikator: (1) menjaga nama baik sekolah, (2) berpartisipasi aktif, (3) sikap kerja/perilaku rutin.

Pemberdayaan

Menurut Moorhead dan Griffin (2012:13), *"Empowerment is the process of enabling workers to set their own work goals, make decisions, and solve problems within their sphere of responsibility and authority."* Pemberdayaan adalah proses yang memungkinkan karyawan untuk menetapkan tujuan kerja mereka sendiri, membuat keputusan, dan menyelesaikan masalah dalam lingkup tanggung jawab dan wewenang mereka.

Menurut Colquit (2009:198-199), *"there are four concepts of empowerment, which are particularly important: (1) Meaningfulness reflects the values of a work goal or purpose, relative to a person's own ideals and passions, (2) Self-determination reflects a sense of choice in the initiation and continuations of work tasks, (3) Competence – reflects a person's belief in his or her capability to perform work tasks successfully, and (4) Impact reflects the sense that a person's actions 'Make a difference' that progress is being made toward fulfilling some important purpose"*. Menurut Colquitt ada empat konsep pemberdayaan yang sangat penting: (1) *"meaningfulness"* – Kebermaknaan mencerminkan adanya nilai - nilai dari tujuan pekerjaan atau tujuan, relative sesuai cita cita dan keinginan seseorang, (2) *"self-determination"* – Penentuan mengenai nasib sendiri yang mencerminkan rasa pilihan dalam inisiasi dan kelanjutan dari karya tugas, (3) *"competence"* Kompetensi – mencerminkan keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan tugas pekerjaan dengan sukses, dan (4) *"impact"* – Dampak mencerminkan pengertian bahwa tindakan seseorang membuat perbedaan "berpengaruh demi tercapainya beberapa tujuan yang penting.

Menurut McShane & Von Glinow (2015:175), *"Empowerment is a psychological concept in which people experience more self-*

determination, meaning, competence, and impact regarding their role in the organization" Pemberdayaan adalah sebuah konsep psikologi di mana orang mengalami lebih banyak penentuan nasib sendiri, makna, kompetensi, dan dampak mengenai peran mereka dalam organisasi.

Menurut Newstrom (2015:206), *"Empowerment is any process that provides greater autonomy to employees through the sharing of relevant information and the provision of control over factors affecting job performance."* Pemberdayaan adalah suatu proses yang memberikan otonomi yang lebih besar kepada karyawan melalui memberikan informasi yang relevan dan ketentuan pengawasan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Menurut Philips dan Gully (2012:216), *"Empowerment is the degree to which an employee has the authority to make and implement at least some decisions."* Pemberdayaan adalah sejauh mana seorang karyawan memiliki wewenang untuk membuat dan menerapkan setidaknya beberapa keputusan.

Menurut Gibson, dkk (2012:508), *"Empowerment is giving employees permission to make decisions to complete workloads on time."* Pemberdayaan adalah memberi izin kepada karyawan untuk membuat keputusan untuk mengerjakan beban kerja tepat waktu.

Menurut Schermerhorn, dkk (2012:275), *"Empowerment is the process by which managers help others to acquire and use the power needed to make decisions affecting themselves and their work."* Pemberdayaan adalah proses dimana manajer membantu orang lain untuk memperoleh dan menggunakan kekuatan yang dibutuhkan membuat keputusan yang mempengaruhi diri mereka dan pekerjaan mereka.

Dari beberapa konsep di atas, maka dapat disintesis bahwa pemberdayaan adalah tindakan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan dalam memberikan otoritas mengalami lebih banyak penentuan nasib sendiri, makna, kompetensi, dan dampak

mengenai peran mereka dalam organisasi. dengan indikator-indikator: (1) pelibatan dalam pengambilan keputusan, (2) pemberian kesempatan karyawan untuk pengembangan diri, (3) pemberian otoritas dalam menjalankan tugas, (4) tanggung jawab.

Kepercayaan

Menurut Angelo dan Fugate, (2016:279). *“Trust is a reciprocal faith that the intentions and behaviors of another will consider the implications for you.”* Kepercayaan adalah kepercayaan timbal balik bahwa niat dan perilaku orang lain akan mempertimbangkan implikasinya bagi anda.

Menurut Colquit (2009:387), *“Trust is the willingness to be vulnerable to an authority based on positive expectations about the authority’s actions and intention.”* Kepercayaan sebagai kesediaan untuk menerima kritikan terhadap otoritas yang didasarkan pada harapan-harapan positif mengenai otoritas dan niat.

Menurut Robbins dan Judge (2017:440), *“Trust is a positive expectation that another will not act opportunistically.”* Kepercayaan adalah harapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak secara oportunis.

Menurut McShane & Von Glinow (2015:109), *“Trust refers to positive expectations one person has toward another person in situations involving risk.”* Kepercayaan mengacu pada harapan positif yang dimiliki seseorang terhadap orang lain dalam situasi yang melibatkan resiko.

Menurut Newstrom (2016:179), *“trust is a reciprocal belief that another person will consider how his or her intentions and behaviors will affect you”* Kepercayaan adalah sebuah kepercayaan timbal balik bahwa orang lain akan mempertimbangkan bagaimana niat dan perilaku mereka, akan mempengaruhi anda.

Menurut Robbins dan Judge (2017:458), ada 4 (empat) kunci dimensi dalam konsep kepercayaan, yaitu : Integritas, Kompetensi, Konsistensi, dan Loyalitas. Kepercayaan adalah sifat utama yang terkait dengan kepemimpinan dan ketika kepercayaan rusak, hal ini dapat merugikan kinerja seseorang. Ketika pegawai

mempercayai pimpinan, mereka akan bersedia untuk menjadi obyek tindakan pimpinan, yakin bahwa hak dan kepentingan mereka tidak akan disalahgunakan.

Dari beberapa konsep di atas maka dapat disintesis bahwa Kepercayaan adalah Kesediaan untuk memantapkan suatu hubungan antara Pimpinan dengan karyawan dalam suatu organisasi, dan tidak bertindak secara oportunis dengan indikator - indikator: (1) Integritas, (2) Kompetensi, (3) Konsistensi, (4) Kesetiaan dan (5) Keterbukaan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan kepada guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, mulai bulan Mei 2018 s.d Juli 2018. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan menggunakan teknik kausal. Populasi adalah guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur yang berjumlah 234 guru dengan jumlah sampel sebanyak 234 guru. Data yang dikumpulkan dalam penelitian dijangkau melalui kuesioner yang berupa skala penilaian (*rating scale*) dengan sebaran skor antara 1 - 5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Pengaruh Pemberdayaan terhadap Loyalitas

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil perhitungan koefisien jalur pengaruh langsung pemberdayaan terhadap loyalitas sebagai berikut:

Tabel 1: Koefisien Jalur Pengaruh Pemberdayaan terhadap Loyalitas

N	Koefisien Jalur (β_1)	t_{hitung}	t_{tabel}	
			$\alpha=0,05$	$\alpha=0,01$
148	0,491	6,74**	1,97	2,60

Keterangan :

**) Koefisien jalur sangat signifikan ($t_{hitung} = 6,74 > t_{tabel} = 2,60$) pada $\alpha = 0,01$

Koefisien jalur yang menunjukkan pengaruh pemberdayaan terhadap loyalitas sebesar 0,491. Hasil uji diperoleh $t_{hitung} = 6,74 > t_{tabel} = 2,60$ pada $\alpha = 0,01$ yang menunjukkan koefisien jalur sangat signifikan. Artinya, hipotesis yang menyatakan pemberdayaan berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas diterima.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas

Berdasarkan analisis perhitungan diperoleh koefisien jalur pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas sebagai berikut:

Tabel 2: Koefisien Jalur Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas

n	Koefisien Jalur (p ₃₂)	t _{hitung}	t _{tabel}	
			$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$
148	0,262	3,60**	1,97	2,60

Keterangan :

**) Koefisien jalur sangat signifikan ($t_{hitung} = 3,60 > t_{tabel} = 2,60$) pada $\alpha = 0,01$

Koefisien jalur yang menunjukkan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas sebesar 0,262. Hasil uji diperoleh $t_{hitung} = 3,60 < t_{tabel} = 2,60$ pada $\alpha = 0,01$ yang menunjukkan koefisien jalur sangat signifikan. Hipotesis yang menyatakan kepercayaan berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas diterima.

3. Pengaruh Pemberdayaan terhadap Kepercayaan

Hasil perhitungan dan uji signifikansi koefisien jalur pengaruh pemberdayaan terhadap kepercayaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3: Koefisien Jalur Pengaruh Pemberdayaan terhadap Kepercayaan

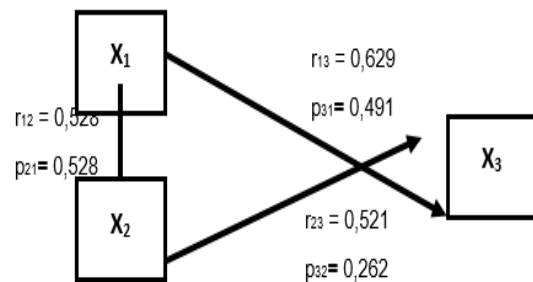
N	Koefisien Jalur (p ₂₁)	t _{hitung}	t _{tabel}	
			$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$
80	0,528	7,50*	1,97	2,60

Keterangan :

**) Koefisien jalur sangat signifikan ($t_{hitung} = 7,50 > t_{tabel} = 2,60$) pada $\alpha = 0,01$

Koefisien koefisien jalur yang menunjukkan besarnya pengaruh pemberdayaan terhadap kepercayaan 0,528. Hasil uji diperoleh $t_{hitung} = 7,50 > t_{tabel} = 2,60$ pada $\alpha = 0,01$ yang menunjukkan koefisien jalur sangat signifikan. Artinya, hipotesis yang menyatakan pemberdayaan berpengaruh langsung positif terhadap kepercayaan diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, hasil analisis jalur secara lengkap diperlihatkan pada gambar berikut:



Keterangan:

X₁ = Pemberdayaan

X₂ = Kepercayaan

X₃ = Loyalitas

Gambar 4.7: Hasil Analisis Jalur Pengaruh Pemberdayaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemberdayaan terhadap Loyalitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan memberikan pengaruh langsung positif terhadap loyalitas. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi 0,629 dan koefisien jalur 0,491. Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan dapat meningkatkan loyalitas guru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Foulford dan Enz (2010:75), *"Found employee perception of empowerment to have an impact on employees loyalty, concern for others (including customer) and satisfaction."* persepsi karyawan terhadap pemberdayaan berdampak pada loyalitas karyawan, kepedulian terhadap orang lain (termasuk pelanggan) dan kepuasan terhadap pelayanan.

Menurut Niehoff (2011:98) bahwa , *"Thus, the empirical question is raised as to whether empowerment influences loyalty directly or through its effect on job enrichment."* Dimana pernyataan Niehoff menjawab pertanyaan yang mendasar bahwa pemberdayaan berpengaruh terhadap loyalitas dan pengayaan dalam pekerjaan.

Keterlibatan dan rasa tanggung jawab akan selalu ada jika karyawan terlibat langsung dengan tugas tugas organisasi dan otoritas dalam mengambil keputusan. Dengan adanya pemberdayaan karyawan yang diikuti sertakan dalam mengambil suatu kebijakan yang dapat menentukan tercapai atau tidaknya tujuan organisasi. Dengan melibatkan diri didalam organisasi karyawan akan mengetahui arah dan tujuan organisasi. Sebaiknya karyawan didorong agar dapat memberikan ide ide, usulan usulan dan program program mereka guna mencapai tujuan organisasi. Sehingga karyawan dapat mengontrol pekerjaannya dan mendorong untuk lebih kreatif dan inovatif. Rasa memiliki dan kebersamaan akan tercipta dalam diri karena mereka terlibat dalam organisasi dan merasa ikut bertanggung jawab dalam proses kegiatan dalam organisasi.

Perasaan perasaan inilah yang dapat menumbuhkan loyalitas kepada organisasi.

Dari uraian di atas terdapat pengaruh pemberdayaan terhadap loyalitas.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan memberikan pengaruh langsung positif terhadap loyalitas. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi 0,521 dan koefisien jalur 0,262. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Colquitt dkk (2009:279), *"Trust has a strong effect on Commitment (loyalty)." Kepercayaan mempunyai sebuah effect yang kuat terhadap Komitmen (Loyalitas).* Menurut Ibanez dkk (2013:112), *"the impact of the trust on loyalty becomes exclusively relevant and important in case of decision taken for changing the brand due to high level of perceived risk and obscurity."* Dampak dari kepercayaan terhadap loyalitas menjadi relevan dan penting dalam mengambil keputusan untuk mengubah pandangan.

Zeffane et al (2011) menyatakan, *"that trust is still at the centre of the equation and that it is through trust that feelings of loyalty and commitment are formed."* Kepercayaan menjadi pokok utama karena melalui kepercayaan bisa membentuk loyalitas dan komitmen.

Menurut Kumar and Advani (2014:523), *"Perceived a positive association between brand trust and brand loyalty. So brand trust effect on brand loyalty directly and indirectly through a mediating factor named as brand affect."* Dirasakan sebuah hubungan positif antara brand kepercayaan merk dan loyalitas merk. Jadi kepercayaan merk berpengaruh terhadap loyalitas merk secara langsung dan tidak langsung melalui faktor mediasi yang dinamakan sebagai pengaruh merk.

Berdasarkan kajian teoritik di atas, maka dapat terdapat pengaruh langsung positif kepercayaan terhadap loyalitas.

Pengaruh Pemberdayaan terhadap Kepercayaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan memberikan pengaruh langsung positif terhadap kepercayaan. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi 0,528 dan koefisien jalur 0,528. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Debora (2006): *“Psychological empowerment in turn has significant and positive impact on organizational trust and job satisfaction.”* Pemberdayaan psikologis berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan organisasi dan kepuasan kerja.

Menurut Fred Luthans (2011:324), *“There are a number of ways that managers can implement empowerment. Two common approaches are: (1) kaizen and “just do it” principles (JDIT), and (2) trust building.”* Ada beberapa cara agar manajer dapat menerapkan pemberdayaan. Dua pendekatan yang umum adalah: (1) prinsip kaizen dan “just do it” (JDIT), dan (2) membangun kepercayaan. Dari uraian di atas terdapat pengaruh pemberdayaan terhadap kepercayaan.

KESIMPULAN

Kesimpulan: (1) pemberdayaan berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas. Artinya, upaya pemberdayaan yang dilakukan kepala sekolah dapat mengakibatkan peningkatan loyalitas guru SMA swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur., (2) kepercayaan berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas. Artinya, tingginya kepercayaan yang diberikan mengakibatkan peningkatan loyalitas guru SMA swasta di Kecamatan Pulo gadung Jakarta Timur, (3) pemberdayaan berpengaruh langsung positif terhadap kepercayaan. Artinya, upaya pemberdayaan yang dilakukan kepala sekolah mengakibatkan peningkatan kepercayaan guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.

Saran Pertama, saran untuk kepala sekolah. Dalam rangka memperbaiki pemberdayaan hendaknya: 1) melibatkan guru dalam setiap proses pengambilan keputusan, 2)

memberikan kesempatan kepada guru untuk mengembangkan diri baik dengan mengikuti seminar, lokakarya, MGMP, dan memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan yang lebih tinggi, 3) memberikan otoritas dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, dan 4) memberikan kesempatan kepada guru untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi wewenangnya. Kedua Dalam upaya meningkatkan kepercayaan kepada guru, diharapkan kepala sekolah dapat meningkatkan: 1) integritas guru, yakni mengembangkan sikap guru sehingga guru menyadari bahwa dirinya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sekolah dan bagian terpenting kemajuan sekolah, 2) kompetensi, kompetensi perlu ditingkatkan dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan maupun pendidikan formal pada jenjang yang lebih tinggi, 3) konsistensi, konsistensi dalam menerapkan standar kerja yang telah ditetapkan, 4) keyakinan, membangun keyakinan kepada guru bahwa setiap kerja yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan baik, dan 5) keterbukaan terhadap setiap informasi yang dibutuhkan dalam menunjang kinerja guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Colquitt, *et al.*, *Organizational Behavior*. New York:Mc Graw – Hill International Edition, 2009.
- Debora, “Pengaruh Pemberdayaan kerja dan Psikologis terhadap Kepercayaan Organisasional, dan Kepuasan Kerja Dosen Tetap Perguruan Tinggi Swasta,” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol.8, No.2 ;2006, <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16567>. (diakses pada tanggal 19 Oktober 2017).
- Evangelos Grigoroudis, Yannis Siskos, *Customer Satisfaction Evaluation Methods for Measuring and Implementing Service Quality*, International Series in Operations Research & Management. Science New York: Springer, 2010.

- Geçti , Fatih, dan Hayrettin Zengin, "The Relationship between Brand Trust, Brand Affect, Attitudinal Loyalty and Behavioral Loyalty: A Field Study towards Sports Shoe Consumers in Turkey.*International Journal of Marketing Studies*; Vol. 5, No. 2, h. 112; 2013.
- Gibson, James. L *et. al*, *Organizations*, Singapore: McGraw Hill, 2012.
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty How to Earn, it How to keep it*. Kentucky: McGraw Hill, 2002.
- Jackson, Mathis dan Valentene. *Human Resource Management, Fourteenth Edition*. Canada: Cengage Learning, 2014.
- Javed ,Muhammad K., *et al.*,The Impact of Consumer's Perceived Deception on Brand Trust, Brand Affect, and Brand Loyalty:Deceptive Tactics as an Impediment to Consumer Trust. *Asian Journal of Business and Management* (ISSN: 2321 - 2802) Volume 02– Issue 06,h.523, 2014.
- Luthans, dan Fred, *Organization Behavior*,(New York:McGraw-Hill Education (Asia),2011), Twelfth Editions.
- McShane, *et al.*, *Organizational Behavio*,Singapore: McGraw Hill, 2015.
- Moorhead , Gregory dan Ricky W. Griffin, *Managing Organization Behavior*, Canada :South Western , Cengage Learning, 2012.
- Newstrom, John W. , *Organizational Behavior*,Singapore: McGraw Hill, 2016.
- Newstrom, John W., *Organizational Behavior*, Singapore: McGraw Hill, 2015.
- Newstrom, John W.*Organization Behavior*. Singapore: McGraw Hill, 2011.
- Niehof, Brian. P., *et al.*, *The influence of Empowerment and Job Enrichment on Employe loyalty in Drawing Empowerment*. Vol. 26, No. 1, March, 2011.
- Phillips, Jean. M & Gully, Stanley M, *Organizational Behavior*, South - Western: Cengage Learning, 2012.
- Robbins, Stephen H. dan Timothy A.Judge,*Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc, 2009.
- Robbins, Stephen. P dan Judge, Timothy. A. *Organizational Behavior*. England : Pearson Education Limited, 2015.
- Robbins, Stephen. P, dan Judge, Timothy. A, *Organizational Behavior*,England: Pearson Education Limited, 2017.
- Schermerhorn , John R., *et al.*, *Organizational Behavior*,Asia: John Wiley & Sons, Inc, 2012.
- Zeffane,Rachid, *et al.*. *Communication,Commitment & Trust : Exploring the Triad*, *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 6 ; June 2011, www.ccsenet.org/ijbm(diakses pada tanggal 5 September 2017).