



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan

Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima Agustus 2014; Disetujui Oktober 2014; Dipublikasikan Desember 2014

Abstrak

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis produk moment dan selanjutnya diuji melalui uji t serta uji determinasi. Didalam pemberian kredit atau masalah gadai, apabila telah sampai pada waktu pelunasan hutang dan penebusan barang jaminan, tetapi penggadai tidak dapat membayar hutangnya, maka barang jaminan dilelang dan nasabah masih berhak menerima sisa penjualannya, tetapi jika tidak cukup untuk pembayaran hutang, maka yang berhutang wajib membayar kekurangannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, Hal ini dibuktikan dengan harga $r_{xy}=0,58$ berada pada interval antara 0,40-0,599 dimana hubungan yang terjadi sedang. Selanjutnya dengan menggunakan uji t dengan uji 2 pihak $dk=28$ dan $\alpha = 5\%$ maka diperoleh t tabel dengan nilai 2,048, maka t hitung $> t$ tabel ($3,393 > 2,048$). Jika ditarik kesimpulan maka terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian

Kata Kunci : Pegadaian; Kualitas Pelayanan

Abstract

This research is a kind of quantitative research by using product moment analysis and its selanutnya tested by t test and test of determination. In the provision of credit or pawn issues, if it has arrived at the time of repayment of debt and redemption of collateral goods, but the pawn can not pay its debt, then the goods are auctioned and the customer is still entitled to receive the remainder of the sale, but if not enough to repay the debt, Pay for the shortcomings. The results showed that there is a significant relationship between the quality of service to customer satisfaction, This is evidenced by the price $r_{xy} = 0.58$ is at the interval between 0.40-0.599 where the relationship is going on. Furthermore, by using the t test with the test 2 parties $dk = 28$ and $\alpha = 5\%$ then obtained t table with value 2.048, then t arithmetic $>$ t table ($3.393 > 2.048$). If it is concluded then there is a relation of service quality with customer satisfaction at PT. Pawnshop.

Keywords: Pawnshop; Service quality

How to Cite : Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan
2 (1):

*Corresponding author:

E-mail: Abdulmuthalib@yahoo.com

P-ISSN-2549-9165

e-ISSN-2580-2011

PENDAHULUAN

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas pembiayaan kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Adanya Pegadaian dimulai pada zaman penjajahan Belanda (VOC) dimana pada saat itu tugas Pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya usaha ini dijalankan oleh pihak swasta, namun dalam perkembangan selanjutnya usaha Pegadaian ini diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda.

Kemudian dijadikan Perusahaan Negara, menurut undang-undang pemerintah Hindia Belanda pada waktu itu dengan status Dinas Pegadaian. Di zaman kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan undang-undang No. 19 PP. 1960. Pada tanggal 11 maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 tahun 1969 Perusahaan Negara Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan. Kemudian, pada tanggal 10 April 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian.

Pada tanggal 1 April 2012 tepat dihari jadinya yang ke III Pegadaian menjadi lembaga keuangan milik BUMN dan berubah status menjadi Persero. Pemikiran selama ini Pegadaian sangat identik dengan kesusahan atau kesengsaraan, tidak heran bila yang datang ke sana umum berpenampilan lusuh dengan wajah tertekan. Akan tetapi, belakangan ini PT Pegadaian mulai bersolek dan membangun citra baru melalui berbagai media, termasuk media televisi, dengan motto barunya, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah. Perubahan yang dilakukan Pegadaian tidak hanya dengan mendirikan outlet Pegadaian di

seluruh Indonesia tetapi juga inovasi terhadap produk-produknya.

Pada awal berdirinya Pegadaian pada tahun 1746 produk utama dari Pegadaian adalah penyaluran kredit dengan sistem gadai, karena latar belakang berdirinya Pegadaian hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana cepat. Sampai dengan beberapa tahun berjalan, Pegadaian melakukan inovasi produk sedikit demi sedikit disertai dengan perubahan status Pegadaian. Pegadaian sebagai salah satu jasa keuangan yang dalam kegiatannya adalah menyalurkan pinjaman dengan sistem gadai maka Pegadaian perlu melakukan upayaupaya perbaikan pelayanan yang jauh lebih baik dari pesaing-pesaingnya, mengingat jasa gadai sudah menjamur.

Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian. Pelayanan Pegadaian di Indonesia yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian bagi para nasabahnya. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya.

Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan kepada mereka.

Menurut Kotler (1996), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan

merupakan 4 Jasa Layanan Jasa Taksiran Jasa Titipan Multi Pembayaran Online Laboratorium Gemologi 6 fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan totalitas diri dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang sudah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, bahwa PT Pegadaian merupakan satu-satunya usaha gadai milik pemerintah yang dapat mengakomodasi atau menyediakan pinjaman uang kepada masyarakat dengan cepat dan mudah khususnya Pegadaian PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif menggunakan uji statistik.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada Januari sampai dengan Februari 2013. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan yang terdaftar sebagai nasabah berjumlah 30 orang.

Metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel dengan cara kebetulan. Dengan pertimbangan karena keterbatasan waktu dan biaya maka jumlah responden dibatasi, dengan hanya ketepatan waktu penelitian dan waktu nasabah datang ke PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan

Bukti fisik (*Tangible*) Aspek-aspek nyata yang dapat dilihat seperti gedung, tempat parkir, pelengkapan, sarana dan sebagainya. Indikator yang dilihat :

1. Fasilitas yang lengkap
2. Koleksi Buku
3. Kondisi Koleksi yang Memadai

4. Ruang Baca yang nyaman
5. Parkir yang memadai
6. Kebersihan gedung
7. Berpenampilan rapi
8. Peralatan Kerja

Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

1. Waktu Pelayanan
2. Informasi
3. Kehandalan Dalam Menangani Transaksi
4. Kehandalan dalam pengadministrasian dokumen
5. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/*complaint* yang diajukan konsumen.
6. Tanggap dalam memberikan informasi
7. Tanggap dalam membantu kesulitan pelanggan
8. Memberikan keterangan yang akurat
9. Asuransi (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Kompetensi/pengetahuan Pegawai menjamin kurangnya tingkat kesalahan dalam pelayanan pelanggan. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langgan. Pegawai memahami kebutuhan pengunjung. Perhatian secara individual terhadap permasalahan pengunjung. Ada kesungguhan pelayanan sesuai kepentingan pelanggan/Prosedur Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Ada dua macam sumber pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini yakni : (1) Data Primer, data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang penulis pergunakan dalam penelitian melalui pengamatan (observasi) dengan cara mengamati, mencatat gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian, wawancara, dengan cara tanya jawab dan

berhadapan langsung dengan responden. menggunakan kuesioner, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup yang diajukan. Dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternatif jawaban, (2) data sekunder, dilakukan melalui penelaahan buku-buku/referensi, jurnal ilmiah, yang berguna secara teoritis, peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah dan dokumen-dokumen.

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif, metode ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data. Data diperoleh ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan. Untuk menghitung persentase jawaban yang diberikan responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$P = F/n \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan Uji-t yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- H_0 diterima jika t hitung < t tabel pada $\alpha = 0,05$
- H_a diterima jika t hitung > t tabel pada $\alpha = 0,05$

Untuk mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah digunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 18. Model regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dilakukan pengujian secara serempak dan parsial. Pengujian secara serempak dilakukan dengan uji-F dan pengujian secara parsial dilakukan dengan uji-t.

Untuk menguji signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara serempak terhadap kepuasan anggota dilakukan dengan uji korelasi produk moment. Rumus Korelasi *product moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = angka korelasi *product moment*

N = banyaknya sampel

$\sum XY$ = jumlah total perkalian skor butir soal dengan skor total

$\sum X$ = Skor butir soal

$\sum Y$ = skor total

Kemudian hasil r hitung diinterpretasi dengan nilai r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Apabila r hitung > r tabel maka butir soal instrumen valid dan apabila r hitung \leq dari r tabel maka butir soal instrument tidak valid. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan instrumen, apabila datanya memang benar sesuai kenyataannya maka berapa kalipun diambil tetap akan memperoleh hasil yang

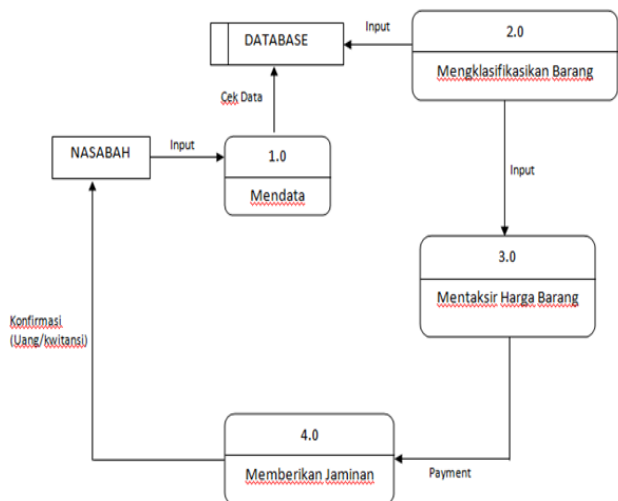
Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Jika nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya jika signifikan t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial dimensi kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya, koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat seberapa besar varian dari dimensi kualitas pelayanan mampu menjelaskan varian kepuasan anggota yaitu dengan melihat nilai *adjusted R square* pada model *summary*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pemeberian kredit yang dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan adalah sangat mudah dan efisien, tidak memakan tempo dan juga dilakukan dengan sistem administrasi yang sederhana tetapi dapat memberikan rasa baik itu kepada debitur maupun kepada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. Prosedur pemberian kredit bagi calon nasabah membawa barang yang akan digadaikan sebagai jaminan. Gadai berkaitan dengan hak barang yang akan digadaikan apabila terjadi gadai barang harus diserahkan sepenuhnya kepada orang yang menerima gadai, dengan demikian jika penggadai melunasi sebagian hutangnya, maka keseluruhan barang gadai masih tetap berada dibawah kekuasaan penerima gadai yang dalam hal ini adalah PT. Pegadaian Persero (Persero). Apabila benda yang digadaikan itu telah dipegang maka sempurna gadai. Jadi, penerima gadai lebih berhak dengan barang daripada orang lain. Penggadaian tidak boleh melepaskan hak gadainya jika jangka waktu yang ditentukan belum selesai. Prosedur utama pemerian kompensasi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan

Sebagaimana diuraikan diatas adalah si calon nasabah membawa barang yan akan digadaikannya, maka dalam hal ini barang tersebut adalah barang yang bergerak. Prosedur pemberian kredit selain adanya barang jaminan juga dielngkapi dengan keterangan-keterangan singkat mengenai identitas calon nasabah dan tujuan penggunaan kredit. Setelah syarat utama dipenuhi oleh calon nasabah maka si nasabah mmebawa barang yang akan digadaikan tersebut kepada penaksir, kemudian diteruskan ke kasir. Setelah itu baru si nasabah menerima uang kredit yang dihajatkannya. Dalam hal ini dapat digambarkan prosedur memperoleh kredit.



Apabila sampai pada batas waktu kredit, nasabah tidak melunasi, mencicil atau memperpanjang kredit, barang jaminan akan dilelang pada bulan kelima. Sebelum dilelang pihak pegadaian menghubungi nasabah yang bersangkutan melalui panggilan surat maupun mendatangi nasabah tersebut. Usaha-usaha tindakan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Perserojka nasabah tidak mampu menebus atau mengembalikan pinjaman yang telah dipinjam adalah sebagai berikut.

1. Menghubungi nasabah-nasabah yang bersangkutan melalui panggilan surat maupun medatangi nasabah ke tempat
2. Melakukan lelang terhadap barang jaminan tersbut di depan umum dengan catatan hasil penjualan lelang adalah untuk melunasi uang pinjaman sewa modal dan ongkos lelang sedangkan selebihnya dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan.

Prosedur pelelangan barang jaminan adalah sebagai berikut:

1. Apabila barang jaminan tersebut tidak dilunasi atau perpanjang, amak sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada PT, Pegadaian barang jaminan tersebut akan dilelang di depan umu
2. Setelah barang jaminan tersebut masuk kedalam daftar barang yang akan dilelang maka pada tanggal yang telah ditetapkan barang jaminan tersebut dijual di depan umum dengan cara lelang
3. Harga pelelangan adalah sesuai dengan harga pasar yang berlaku pada saat lelang

4. Hasil daripada penjualan lelang adalah untuk menutupi uang pinjaman dan sewa modal

Lelang di PT. Pegadaian dilaksanakan sendiri dan tanggal pelaksanaannya diumumkan melalui papan pengumuman di depan kantor cabang, radio, surat via pos atau nasabah dihubungi langsung oleh pegawai. Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala dilakukan setiap tanggal 15 dan akhir bulan sehingga dalam satu bulan terjadi dua kali pelelangan. Perubahan-perubahan yang dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala ditujukan untuk menghadapi persaingan di segala bidang serta peningkatan efisiensi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala. Hal ini dilakukan untuk mengimbangi tingkat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat sehingga pagu kredit harus disesuaikan pula. Dalam hal jaminan telah dilelang, maka nasabah masih berhak untuk menerima uang kelebihan yaitu hasil penjualan dalam lelang setelah dikurangi uang pinjaman+sewa modal+biaya lelang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dimana hal ini dibuktikan karena harga $r_{xy} = 0,538$ berada pada interval antara 0,40-0,599 (Sugiyono, 1991) dimana hubungan yang terjadi sedang. Sedangkan menurut hasil uji t dengan uji dua pihak $dk=28$, taraf kesalahan 5% ($\alpha=5\%$) maka diperoleh t tabel dengan nilai 2,048 t hitung $> t$ tabel ($3,393 > 2,048$). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Mandala Medan.

Uji determinasi menunjukkan besarnya pengaruh variabel keulitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} D &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,54)^2 \times 100 \\ &= 0,2916 \times 100\% \\ &= 29,16 \end{aligned}$$

Dari hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 29,16% sedangkan sisanya 70,84% dipengaruhi oleh faktor lain.

SIMPULAN

. PT Pegadaian Persero adalah lembaga keuangan bukan bank dan berada dibawah kementerian keuangan. Dalam menjalankan usahanya maka sesuai dengan namanya yang memebrikan pelayanan kredit kepada nasabah dan menerima barang gadaian sebagai jaminan dari nasabah. Didalam pemberian kredit atau masalah gadai, apabila telah sampai pada waktu pelunasan hutang dan penebusan barang jaminan, tetapi penggadai tidak dapat membayar hutangnya, maka barang jaminan dilelang dan nasabah masih berhak menerima sisa penjualannya, tetapi jika tidak cukup untuk pembayaran hutang maka yang berhutang wajib membayar kekurangannya.

Hasil uji hipotesis yang disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dimana hal ini dibuktikan karena harga $r_{xy} = 0,538$ berada pada interval antara 0,40-0,599 dimana hubungan yang terjadi sedang. Sedangkan menurut hasil uji t engan uji dua pihak $dk = 28$ dan taraf kesalahan 5% maka diperoleh t tabel dengan nilai 2,048, (t hitung $> t$ tabel) $3,93 > 2,048$. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Kelima, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2005. Manajemen Stratejik Edisi keenam. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kerja. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta
- Sugiyono, Prof. Dr. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan . Ketujuh, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Hasibuan. Malayu S.P. 2001. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herujito, Yayat M.2001. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: PT Gramedia
- Joseph C. Rost. (2004). Kepemimpinan. Jogjakarta: Graha ilmu
- Kartini, Kartono, 2008. Pemimpin dan kepemimpinan. Jakarta: Rajawali Press
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Hariandja, M. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Rivai, Veithzal. (2004). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Siagian P. Sondang . 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta : Rineka. Cipta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif . Jogjakarta : Ghalia ilmu.
- Nasution. 2003. Metode Research. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sutrisno, 2007, Manajemen Sumber Personalia Dan Sumber Daya Manusia , Ekonesia: Yogyakarta.
- Tampubolon, Biatna. D. 2007. Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan Dan Faktor Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Organisasi. Jakarta: Empirika
- Thoha, Miftah. 2007. Perilaku Organisasi. Raja Jakarta: Grafindo Pustaka