

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, FASILITAS KERJA DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR CABANG BPJS KETENAGAKERJAAN PASURUAN

Shinta Yanida

STIE Mahardhika
Program Studi Manajemen
Surabaya, Indonesia

Email : shintayanida2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, fasilitas kerja dan tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan yang berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau sensus, yaitu teknik pengambilan sampel yang mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 21.0.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah valid, uji reliabilitas adalah reliabel. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu $Y = 0,477 + 0,803 X1 + 0,302 X2 + 0,419 X3$. Dari Hasil Uji F didapatkan hasil bahwa Gaya Kepemimpinana (X1), Fasilitas Kerja (X2), Tingkat Pendidikan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa Gaya Kepemimpinan (X1), Fasilitas Kerja (X2) dan Tingkat Pendidikan (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

Kata kunci : Kepemimpinan, Fasilitas, Pendidikan dan Kinerja

ABSTRACT

This study was intended to determine the effect of leadership style, work facilities and level of education on employee performance at the Pasuruan BPJS Employment Branch Office. This research was conducted using a quantitative approach, namely research that focuses on testing hypotheses using statistical analysis tools and producing generalizable conclusions. The population used in this study were all employees at the Pasuruan BPJS Employment Branch Office, totaling 30 people. The sampling technique used is a saturated sample or census, which is a sampling technique in which all members of the population are sampled. The test tool used is multiple linear regression analysis technique with the help of SPSS 21.0 software. From the results of the research that has been done, it can be concluded that the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling, namely $Y = 0.477 + 0.803 X1 + 0.302 X2 + 0.419 X3$. From the results of the F test, it was found that Leadership Style (X1), Work Facilities (X2) and Education Level (X3) had a simultaneous effect on Employee Performance (Y) at the Pasuruan Employment BPJS Branch Office. From the results of the t test, it can be seen that Leadership Style (X1),

Work Facilities (X2) and Education Level (X3) have a partial effect on Employee Performance (Y) at the Pasuruan Employment BPJS Branch Office.

Keywords: Leadership, Facilities, Education, Performance

PENDAHULUAN

Berdasarkan kehidupan berorganisasi, faktor sumber daya manusia adalah faktor penting untuk menentukan setiap aktivitas organisasi. Organisasi ialah sekolah individu yang mempunyai tujuan maupun dibuat dengan sengaja guna beraktifitas yang dikoordinasi secara terbuka dan sistematis maupun terkait dengan lingkungan eksternal (Daft, 2010). Seluruh langkah yang dilaksanakan pada masing-masing aktivitas diprakarsai SDM yang berpotensi, baik pegawai ataupun atasan dalam pola pengawasan dan tugas yang menjadi penentu tercapainya sasaran organisasi.

Sumber daya manusia bisa dinyatakan sebagai kunci kesuksesan organisasi atau sebagai asset yang haruslah ditingkatkan, dipelihara, dihargai, dan tidak hanya dieksploitasi, supaya bisa berkontribusi besar pada kesuksesan organisasi. Disamping itu setiap individu pada organisasi memiliki kebutuhan, tujuan, keinginan yang tidak sama, maka mereka harus dibina supaya setiap tujuan bisa diintegrasikan dengan tujuan perusahaan. Supaya kegiatan manajemen terlaksana secara baik, maka perusahaan haruslah memberikan perhatian khusus kepada karyawannya seperti halnya Gaya kepemimpinan, fasilitas kerja dan juga tingkat Pendidikan.

BPJS merupakan Badan Hukum Publik yang memberi perlindungan bagi pekerja dalam menangani suatu risiko sosial perekonomian serta pelaksanaannya adalah mekanisme asuransi sosial selaku Lembaga Negara yang beroperasi pada bidang terkait. PT Jamsostek adalah nama awal dari BPJS Ketenagakerjaan dimana ini adalah penyelenggara perundangan jaminan sosial tenaga kerja.

Jika organisasi ingin mengalami perkembangan secara cepat, organisasi haruslah memiliki SDM yang dapat memberikan kinerja yang positif. Tenaga kerja bisa bekerja secara baik jika mempunyai kinerja yang tinggi maka bisa menciptakan kerja yang positif. Kinerja karyawan yang baik akan menjadikan pegawai bertambah loyal pada perusahaan, bertambah terdorong guna bekerja, bekerja dengan senang hati maupun yang terpenting kepuasan kerja yang baik akan menambah peluang terciptanya kinerja dan produktivitas yang baik juga.

Dengan kata lain, Kepemimpinan adalah unsur utama pada sebuah perusahaan ataupun lembaga pemerintahan, dikarenakan adanya kepemimpinan yang tidak profesional akan memberi pengaruh pada kinerja karyawan. Hal ini selaras dengan teori yang dipaparkan Thoha (2007:1) bahwasanya sebuah organisasi akan gagal maupun sukses biasanya ditentukan dari kepemimpinan, dikarenakan pemimpin yang memiliki tanggung jawab terhadap kegagalan sebuah pekerjaan.

Gibson (2006), menyebutkan anggota organisasi bisa melaksanakan tugas organisasi sebagian banyak ditentukan dari gaya kepemimpinan yang dipergunakan pemimpin. Gaya kepemimpinan yang baik bisa mendorong kegairahan dan semangat pekerja untuk bekerja maka bisa mengembangkan kinerja.

Tugas pemimpin untuk mencapai kepuasan kerja karyawan, hal lainnya yang turut memberikan pengaruh yaitu fasilitas kerja. Jika tidak ada fasilitas yang mencukupi, sehingga peranan karyawan akan merasa jenuh maupun kurang semangat untuk menjalankan pekerjaan.

Hal ini dikarenakan terdapatnya rasa tidak puas dari karyawan tersebut pada pekerjaan. Kelengkapan fasilitas dan sarana kerja bisa memotivasi adanya hasil kerja yang efisien dan efektif maupun mendukung pengembangan kualitas, seiring standar kinerja yang tersedia. Perusahaan dalam memberikan fasilitas kerja harus disنادakan dengan kebutuhan yang ada, agar pekerjaan yang dilaksanakan pegawai bisa terlaksana secara efektif. Maka memiliki maksud lain, agar bisa memberi rasa puas untuk karyawan pada pekerjaannya yakni dengan tersedianya fasilitas yang mencukupi. Bary menyebutkan “fasilitas kerja merupakan sarana yang disediakan perusahaan dalam menunjang terlaksanakannya nada perusahaan untuk mewujudkan tujuan yang sudah ditentukan pemegang kendali”.

Selain hal tersebut, utamanya tingkat pendidikan adalah salah satu alat dalam melakukan penyesuaian diantara pekerjaan serta tugas dengan keterampilan, kecakapan, potensi maupun keahlian melalui masing-masing pegawai dan termasuk upaya dalam mengembangkan kinerja pegawai untuk aktivitas pengenalan pada suatu pekerjaan. Pendidikan adalah salah satu aspek utama yang haruslah diperhatikan pada suatu perusahaan. Ada beberapa perusahaan yang terjadi kegagalan untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan, dikarenakan para pegawai tidak dapat lagi bekerja dengan efisien dan efektif.

Dasarnya pendidikan diberikan untuk tambahan dalam usaha mengembangkan dan memelihara kesiapan maupun potensi pegawai untuk menjalankan semua bentuk tantangan dan tugas yang dialaminya. Maka sebuah perusahaan perlu melakukan pengkajian kembali pada kebutuhan dilaksanakannya program pendidikan untuk pegawai dan lingkungan kerja. Pendidikan merupakan unsur penting pada pengembangan pegawai. Oleh karenanya, harus ada pelatihan dan pendidikan (Rachmawati, 2008).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti mempergunakan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.”

TINJAUAN PUSTAKA

Sesuai pemaparan Afandi (2018:1) maksud dari manajemen yaitu bekerja dengan beberapa individu dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan penyelenggaraan fungsi penyusunan personalis, pengorganisasian, pengarahan ataupun perencanaan, kepegawaian, pengawasan, kepemimpinan yakni sebuah proses tersendiri yang meliputi beberapa langkah perencanaan, menggerakkan, mengendalikan, serta mengorganisasikan yang dilakukan untuk mewujudkan dan menetapkan sasaran lewat pemanfaatan SDM maupun sumber daya lainnya.

MSDM sebagaimana yang disebutkan Desseler (2015:3) yakni sebuah proses yang bertujuan melatih, mengevaluasi, memperoleh, mengompensasi pegawai atau kepengurusan terkait relasi karyawan, keselamatan, kesehatan, dan berbagai hal terkait keadilan.

kepemimpinan merupakan bagian krusial dari manajemen, yang mana pemimpin haruslah bisa memunculkan integrasi yang sesuai dengan para karyawannya dan juga menjalin kerja sama, mendorong, mengarahkan semangat kerja para karyawan, memberikan pengaruh dan memberi perilaku maupun sikap kelompok dan individu, maka membentuk gaya kepemimpinan yang diterapkan pemimpin.

Gaya kepemimpinan adalah sebuah cara yang dipakai guna melakukan interaksi untuk menyampaikan atau mewujudkan tujuan organisasi dengan pola komunikasi positif.

Fasilitas kerja merupakan semua hal yang dipergunakan pada bentuk

sarana prasarana yang bisa mendukung pengadaan pekerjaan karyawan maka bisa melancarkan pelaksanaan tugas.

Untuk mengembangkan kinerja karyawan maupun mendorong karyawan dalam bekerja yaitu dengan Pendidikan. Tingkat pendidikan yang dilaksanakan maupun dipunyai individu dasarnya adalah dan langkah yang dilaksanakan agar bisa mendapatkan capaian yang positif.

Kinerja bisa didefinisikan menjadi gambaran terkait tingkatan capaian pengadaan sebuah program atau kegiatan, ataupun kebijakan untuk mencapai misi, visi, sasaran organisasi yang termuat pada rencana strategi sebuah organisasi. Istilah kinerja seringkali dipakai dalam menyebutkan prestasi dan tingkatan kesuksesan seseorang ataupun kelompok.

Penilaian kinerja karyawan adalah proses sebuah organisasi dalam mengevaluasi kinerja karyawan. Jika penilaian kinerja dijalankan dengan tertib, benar, baik akan bisa membantu mengembangkan motivasi kerja dan juga mengembangkan loyalitas anggota organisasi, dan jika ini terjadi bisa memberi keuntungan organisasi tersebut. Karenanya penilaian kinerja harus dilaksanakan dengan formal dengan kriteria yang sudah ditentukan organisasi dengan objektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif dipergunakan menjadi jenis penelitian ini, ialah penelitian dengan menekankan terhadap filsafat positivism, dimanfaatkan dalam meneliti populasi ataupun sampel, suatu data dikumpulkan melalui alat ukur penelitian, dengan data dianalisis secara kuantitatif atau statistik, yang tujuannya guna menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2008).

Penelitian survei merupakan penelitian dengan memberikan sebuah batas yang jelas mengenai data. Sebab pengaruh yang dimaksud disini yakni sebuah daya yang ada ataupun muncul melalui suatu hal yang turut membentuk kepercayaan, watak, tindakan individu.

Jenis penelitian survei ini dipilih sebab diselaraskan dengan tujuan penelitian yakni dalam memahami pengaruh variabel independen antara Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan, Gaya Kepemimpin pada Kinerja Karyawan.

Pelaksanaan penelitian Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan Nomor 77 Jawa Timur. Selain itu juga dilaksanakan selama sebulan semenjak menyebarkan kuesioner hingga mengumpulkan kuesioner kembali. Pengukuran Variabel Dan Definisi Operasional Populasi

Yakni keseluruhan objek penelitian. Semua karyawan yang bekerja dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan. Dengan jumlah 30 individu berstatus karyawan tetap kantor dijadikan populasi penelitian.

Sampel

Teknik sampel yang dipakai yaitu sampling jenuh, merupakan metode penetapan sampel bila semua anggota populasi dipergunakan menjadi sampel. jika Sugiyono (2016 : 85).

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dalam pengumpulannya dengan mempergunakan teknik berupa:

- 1) Wawancara (*Interview*) yang dilaksanakan bersama pihak yang berkompetensi ataupun yang memiliki wewenang guna memberi keterangan dan informasi selaras dengan yang diperlukan peneliti.
- 2) Daftar Pertanyaan (*Questionnaire*) yang dibagikan pada karyawan dalam kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

Sumber dan Pengumpulan Data

Jenis maupun sumber data yang diperlukan peneliti dalam penelitian, berupa:

- a. Data primer adalah data yang didapatkan langsung melalui responden yang berkaitan dengan objek penelitian, yakni fasilitas kerja, gaya kepemimpinan, kinerja

karyawan maupun tingkat pendidikan.

b. Data sekunder merupakan informasi dan data berbentuk jadi yang sudah dipunyai oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan. Misal sejarah singkat perusahaan, data karyawan, struktur organisasi, visi misi perusahaan, aktivitas karyawan Analisis Data

Berdasarkan penelitian, peneliti mempergunakan skala likert. Sesuai pemaparan Sugiyono (2012:132) “Skala likert yakni skala yang dipergunakan dalam menilai pendapat, sikap, pendapat individu dan sekelompok individu terkait peristiwa sosial.”

Adanya skala likert, sehingga variabel yang akan dilakukan pengukuran dijelaskan dalam indikator variabel. Berikutnya indikator ini dipergunakan menjadi titik tolak dalam melakukan penyusunan butir alat ukur yang bisa berbentuk pernyataan ataupun pertanyaan. Sesuai pemaparan Sugiyono (2012:133), “Jawaban masing-masing alat ukur yang mempergunakan skala likert memiliki tingkat dari sangatlah positif hingga sampai negatif, bisa berbentuk kata-kata selanjutnya diberikan nilai.” Susunan kuesioner selanjutnya disebar ke bagian yang sudah ditentukan. Masing-masing butir dari kuesioner adalah pertanyaan positif yang mempunyai lima jawaban dengan setiap nilai yang tidak sama.

Dengan mempergunakan skala likert, sehingga variabel yang hendak dilakukan pengukuran diuraikan ke dalam indikator variabel. Selanjutnya indikator yang terukur ini bisa menjadi titik tolak untuk melakukan penyusunan item ataupun alat ukur berbentuk pernyataan dan pertanyaan yang harus dijawab responden.

Uji Validitas

Pengujian validitas yang bertujuan guna mengetahui sah ataupun tidak sebuah kuesioner atau angket. Disebut sahnya sebuah data jika memperoleh informasi yang hendak diukur pada kuesioner itu. Uji korelasi

dimanfaatkan dalam pengujian validitas penelitian ini, di mana disebut valid sebuah data jika corrected item-total correlation bernilai $> 0,2$ (Sufren & Natanael, 2013).

Uji Reliabilitas

Pengujian ini tujuannya memahami konsisten atau tidak jawaban responden. Bisa dinyatakan bila mempunyai nilai cronbach's alpha $> 0,6$ (Sufren & Natanael, 2013).

Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini guna melihat persamaan regresi yang difungsikan valid serta tepat. Asumsi klasik tujuannya memberi kepastian jika persamaan regresi yang diperoleh pada estimasi mempunyai ketepatan, tidak konsisten serta bias. Asumsi klasik merupakan prasyarat yang haruslah terpenuhi dalam model regresi linear OLS supaya menjadi validnya model tersebut untuk alat penduga.

Uji asumsi klasik yang biasa dipergunakan yakni:

a. Uji Normalitas

Maksud uji ini berguna dalam memahami apakah data yang didapatkan distribusinya normal ataupun kebalikannya. Pengujian normalitas yang dipakai dalam penelitian adalah K-S, yang mana dikatakan mempunyai distribusi normal bila daya mempunyai nilai signifikan $> 0,05$ (Singgih Santoso, 2017).

b. Uji Multikolinieritas

pengujian ini digunakan agar memahami tidak adanya penyimpangan antara variabel bebas dan variabel tergantung pada model regresi dalam penelitian. Kriteria dari asumsi klasik multikolinieritas penelitian yakni (Gani & Amalia, 2015:126): Memiliki skor toleransi melebihi ($>$) $0,1$, Memiliki nilai VIF di bawah ($<$) 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan penelitian yang bersifat kuantitatif pengujian asumsi heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk terdapatnya perbedaan varians dari residual dalam seluruh pengamatan

yang dilaksanakan pada model regresi itu. Dasar penentuan keputusan (Gani & Amalia, 2015). Jika hasil penelitian regresi menciptakan pola tersebar di bawah ataupun atas sumbu nol sehingga bisa dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Analisis Linier Berganda.

Tujuannya guna memahami besar ataupun kecil dan memahami arah pengaruh variabel bebas pada variabel tergantung (Purnomo, 2016). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian, ialah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Uji Hipotesis

Uji ini pada penelitian dilaksanakan mempergunakan program SPSS. Pengujian hipotesis pada penelitian yaitu:

a. Uji Parsial (t)

Uji ini memiliki tujuan guna memahami adanya pengaruh secara parsial antar variabel independen dan variabel tergantung (Purnomo, 2016). Uji parsial pada penelitian mempergunakan nilai level of significance (α) 0,05, bisa dikatakan memberi pengaruh individual jika nilai signifikan $< 0,05$.

b. Uji Simultan (F)

Pengujian dipergunakan agar memahami adanya pengaruh dengan serentak diantara variabel independen dan variabel tergantung (Purnomo, 2016). Uji parsial pada penelitian mempergunakan nilai level of significance (α) 0,05, yang mana memberi pengaruh serentak bila nilai signifikansi 0,05.

c. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Uji R^2 tujuannya guna memahami kemampuan model untuk menafsirkan pengaruh dua variabel (Suyono, 2018). Nilai R^2 kira-kira nol sehingga satu, kian mendekati satu sehingga variabel independen besar penafsiran variabel *Perceived quality*

maupun *Brand awareness* pada variabel keputusan pembelian

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data Penelitian

Perolehan data penelitian ini melalui kuesioner atau angket. Fasilitas Kerja, Gaya Kepemimpinan, Tingkat Pendidikan dan Kinerja Karyawan dipilih menjadi variabel penelitian ini. Variabel independen yaitu Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan, Gaya Kepemimpinan, sementara variabel terikat yaitu Kinerja karyawan.

Deskripsi Karakteristik Responden

Semua karyawan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan dijadikan responden penelitian ini. Karakteristik responden mencakup jenis kelamin dan usia. Berdasarkan tiga puluh responden yang mengisi kuesioner bisa dilihat jenis kelamin serta usia responden penjabaran berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Wanita	14	46,67
2	Pria	16	53,33
Total		30	100,00

Sumber: Data diolah

Mengacu data di atas dipahami bahwasanya responden pria sejumlah enam belas individu (53,33 %) sedangkan perempuan sejumlah empat belas individu (46,67 %)

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasar Umur Responden

Sumber: Data diolah

Mengacu data di atas dilihat responden berumur 19 - 27 tahun sejumlah enam belas individu (53,33%), usia 28 – 35 tahun sejumlah dua belas individu (40,00 %), usia di atas 35 tahun sejumlah dua individu (6,67 %).

4.2.2 Distribusi Frekuensi Gaya Kepemimpinan (X₁)

Gaya Kepemimpinan yakni semua pola perilaku pemimpin baik secara implisit ataupun eksplisit sebagaimana yang diamati oleh karyawan.

Berikut dipaparkan hasil tanggapan responden pada gaya kepemimpinan:

Tabel 4. 3
Distribusi Frekuensi Tentang Gaya Kepemimpinan (X₁)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean Skor
		1	2	3	4	5	
1	X1.1	0	0	20	5	5	3,50
2	X1.2	0	0	14	8	8	3,80
3	X1.3	0	0	12	8	10	3,93
4	X1.4	0	0	17	11	2	3,50
Mean Skor Keseluruhan							3,68

Sumber: Data diolah

Berdasarkan dari Tabel diatas, “Pimpinan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan dapat merangsang pekerja dalam bekerja dengan profesional dan lebih baik” mempunyai nilai rerata paling tinggi sebanyak 3,93.

4.2.3 Distribusi Frekuensi Fasilitas Kerja (X₂)

Fasilitas Kerja yakni sesuatu yang disediakan perusahaan bagi pekerjanya baik sarana prasana dengan tujuan mempermudah pekerja untuk melaksanakan tugas yang untuk mengembangkan kinerja karyawan.

No	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	> 35 tahun	2	6,67
2	28 – 35 tahun	12	40,00
3	19 - 27 tahun	16	53,33
Total		30	100,00

Hasil tanggapan responden pada Fasilitas Kerja bisa diamati dalam tabel dibawah:

Tabel 4. 1
Distribusi Frekuensi Tentang Fasilitas Kerja (X₂)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean Skor
		1	2	3	4	5	
1	X2.1	0	0	13	13	4	3,70
2	X2.2	0	0	16	9	5	3,63
3	X2.3	0	0	17	8	5	3,60
4	X2.4	0	0	20	7	3	3,43
5	X2.5	0	0	17	10	3	3,53
Mean Skor Keseluruhan							3,58

Sumber: Data diolah

Berlandaskan data tersebut dilihat bahwasanya pernyataan “Fasilitas Kerja yang disediakan telah selaras dengan kebutuhan” mempunyai nilai rerata paling tinggi sebanyak 3,70

4.2.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan (X₃)

Tingkat pendidikan merupakan aktivitas individu untuk meningkatkan kemampuan sikap maupun bentuk perilakunya baik bagi kehidupan masa sekarang dan persiapan untuk kehidupan masa mendatang dimana dalam suatu organisasi.

Berikut dipaparkan hasil tanggapan responden pada tingkat pendidikan:

Tabel 4. 2
Distribusi Frekuensi Tentang Tingkat Pendidikan (X₃)

Sumber: Data diolah

Berlandaskan data di atas dilihat bahwasanya “Pendidikan Formal yang saya jalani saat ini selaras dengan pendidikan yang saya tempuh” mempunyai nilai rerata paling tinggi sebanyak 3,87

4.2.5 Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan (Y)

Kinerjakaryawan merupakan capaian tugas yang sudah dibeirkan perusahaan pada pegawai dan memunculkan kinerja selaras dengan target dan standar kerja perusahaan.

Berikut dipaparkan hasil tanggapan responden pada kinerja karyawan:

Tabel 4. 3
Distribusi Frekuensi Tentang Kinerja Karyawan (Y)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean Skor
		1	2	3	4	5	
1	Y.1	0	0	13	10	7	3,80
2	Y.2	0	0	12	14	4	3,73
3	Y.3	0	0	18	11	1	3,43
4	Y.4	0	0	17	8	5	3,60
5	Y.5	0	0	13	12	5	3,73
Mean Skor Keseluruhan							3,66

Sumber: Data diolah

Mengacu data tersebut dipahami jika pernyataan “Saya memiliki komitmen yang kuat untuk merampungkan pekerjaan yang diberikan” mempunyai nilai rerata paling tinggi sebanyak 3,80.

4.3. Hasil Penelitian

4.3.1 Pengujian Validitas

Pengujian validitas ditujukan pada empat pertanyaan yang ada dalam variabel Gaya Kepemimpinan, lima pernyataan yang ada dalam variabel Fasilitas Kerja, lima

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean Skor
		1	2	3	4	5	
1	X3.1	0	0	12	10	8	3,87
2	X3.2	0	0	16	12	2	3,53
3	X3.3	0	0	11	18	1	3,67
4	X3.4	0	0	13	12	5	3,73
5	X3.5	0	0	16	9	5	3,63
Mean Skor Keseluruhan							3,69

pernyataan yang ada dalam variabel Tingkat Pendidikan, beserta lima pernyataan yang ada dalam variabel Kinerja Karyawan mempergunakan bantuan program komputer SPSS 21.0.

Uji validitas dalam variabel penelitian didapatkan hasil yang bisa diamati di bawah ini:

Tabel 4. 7
Uji Validitas Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan dan Kinerja Karyawan

No	Variabel	item	Nilai r item	Ket
1	Gaya Kepemimpinan	X1.1	0,802	Valid
		X1.2	0,886	Valid
		X1.3	0,850	Valid
		X1.4	0,688	Valid
2	Fasilitas Kerja	X2.1	0,526	Valid
		X2.2	0,599	Valid
		X2.3	0,673	Valid
		X2.4	0,639	Valid
		X2.5	0,688	Valid
3	Tingkat Pendidikan	X3.1	0,677	Valid
		X3.2	0,554	Valid
		X3.3	0,534	Valid
		X3.4	0,765	Valid
		X3.5	0,686	Valid
4	Kinerja Karyawan	Y1	0,828	Valid
		Y2	0,683	Valid
		Y3	0,713	Valid
		Y4	0,797	Valid
		Y5	0,775	Valid

Sumber: Data diolah

Mengacu data tersebut membuktikan bila keseluruhan item pernyataan variabel Fasilitas Kerja adalah valid, karena r_{hitung} didapatkan bernilai melebihi 0,30.

4.3.2 Pengujian Reliabilitas

Uji ini dilaksanakan pada butir pernyataan yang dikatakan valid. Sebuah variabel dinyatakan reliabel bila jawaban pada pernyataan senantiasa tetap. Koefisien reliabilitas instrumen ditujukan dalam mengetahui konsistensi jawaban item pernyataan yang diberikan responden.

Guna memahami keakuratan data melalui tanggapan tiga puluh responden terkait Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan, Kinerja Karyawan, sehingga dipergunakan pengujian reliabilitas pada setiap variabel memakai program komputer SPSS 21.0. Uji reliabilitas dalam variabel penelitian didapatkan hasil yang bisa diamati berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.8

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian			
Variabel	Nilai r Alpha	r Tabel	Keterangan
Gaya Kepemimpinan (X_1)	0,825	0.60	Reliabel
Fasilitas Kerja (X_2)	0,608	0.60	Reliabel
Tingkat Pendidikan (X_3)	0,652	0.60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,816	0.60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Mengacu tabel tersebut membuktikan jika keseluruhan variabel penelitian yakni reliabel, sebab r_{alpha} melebihi 0,60.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian ini memiliki tujuan agar memahami apakah variabel bebas, tergantung ataupun dua-duanya memiliki distribusi normal, hampir normal atau tidak. Pengujian normalitas data dalam penelitian dilaksanakan menggunakan cara uji normalitas K-S yang bisa diamati pada tabel di bawah.

Tabel 4.9

Uji Kolmogorov Smirnov		Unstandardized Residual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,39359862
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,040
Kolmogorov-Smirnov Z		,691
Asymp. Sig. (2-tailed)		,726

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 6, dengan menggunakan pengujian K-S bisa diperoleh bahwasanya data pada penelitian memiliki distribusi normal. Bisa diamati dalam Asymp. Sig (2 tailed) sejumlah 0,726 menunjukkan nilai signifikan melebihi 0,05 yang berarti data distribusinya normal.

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini tujuannya mengetahui apakah dalam model regresi yang diajukan sudah ada hubungan kuat antar variabel independen. Bila nilai VIF < 10 sedangkan nilai tolerance > 0,10 bisa disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Pengujian multikolinieritas bisa diamati dalam tabel di bawah :

Tabel 4.10

Uji Multikolinieritas

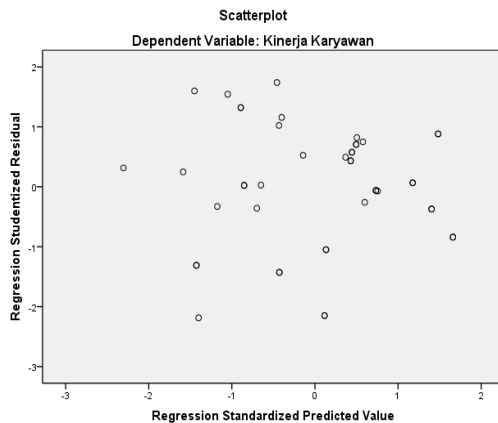
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Gaya Kepemimpinan	,717	1,395
Fasilitas Kerja	,622	1,608
Tingkat Pendidikan	,588	1,700

Sumber : Data diolah SPSS

3. Uji Heterokedastisitas

Dipakai guna memahami terdapatnya perbedaan varians residual antar pengamatan. Cara menganalisa adanya Heterokedastisitas dalam sebuah

model bisa diamati dari pola gambar scatterplot. Dikatakan tidak terdapat Heterokedastisitas, bila titik tersebar di bawah dan atas ataupun sekitaran angka nol sehingga model regresi tidak adanya Heterokedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas bisa diamati pada gambar di bawah :



Gambar 4.1 Scatter Plot
Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasar gambar di atas diketahui bahwasanya titik dalam scatterplot tersebar secara random di bawah ataupun atas angka nol. Maka bisa ditarik kesimpulan jika tidak ada heteroskedastisitas pada model regresi yang dipakai pada penelitian.

4.3.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisa ini dipakai dalam memahami sebesar apa pengaruh variabel independen yakni Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan pada variabel tergantung yakni Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi linier berganda didapatkan persamaan regresi di bawah :

Tabel 4. 11
Koefisien Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error

1 (Constant)	,477	1,197
Gaya Kepemimpinan	,803	,123
Fasilitas Kerja	,302	,109
Tingkat Pendidikan	,419	,105

Sumber : Data diolah SPSS

Berdasar penelitian, sehingga persamaan regresi berganda bisa dituliskan yakni:

- $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$
- $Y = 0,477 + 0,803 X_1 + 0,302 X_2 + 0,419 X_3$

Mengacu model regresi linier berganda bisa dinyatakan :

- Nilai β_0 sebanyak = 0,477
- Nilai β_1 sejumlah = 0,803
- Nilai β_2 sejumlah = 0,302
- Nilai β_3 sebanyak = 0,419

4.3.5 Uji Hipotesis

Guna menunjukkan kebenaran hipotesis sehingga dilaksanakan uji memakai pengujian t dan F yang bisa dijelaskan di bawah :

1. Uji Pengaruh Secara Simultan dengan Uji F

Pengujian ini dipakai agar memahami pengaruh secara serentak antara variabel independen dan tergantung. Pada penelitian pengujian D dilaksanakan guna memahami pengaruh variabel independen secara serentak pada variabel tergantung yakni Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

Hasil uji dengan Pengujian F sudah didapatkan melalui program SPSS 21.0 berikut :

Tabel 4.12
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,225	3	2,075	22,215	,000 ^b
	Residual	2,427	26	,093		
	Total	8,652	29			

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pendidikan (X3), Fasilitas Kerja (X2), Gaya Kepemimpinan (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber : Data diolah SPSS

Beberapa langkah dari uji dengan mempergunakan pengujian secara serentak (uji F) yakni :

- a. Melakukan perumusan hipotesis yang hendak dilakukan pengujian :

$$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$$

tidak adanya pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan secara serentak pada Kinerja Karyawan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan

$$H_1: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$$

terdapatnya pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan secara serentak pada Kinerja Karyawan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

- b. Hasil perhitungan membuktikan F_{hitung} sebanyak 22,215
- c. Melakukan penghitungan level of signifikan (α) sebanyak lima persen sedangkan tingkat kebebasan (df) = (3:26) maka F_{tabel} (2,98)
- d. Kriteria penolakan maupun penerimaan yakni :
Menolak H_0 bila $F_{hitung} > F_{tabel}$
Menerima H_0 bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
- e. Sebab F_{hitung} (22,215) $>$ F_{tabel} (2,98) sehingga menerima H_1 maupun menolak H_0 . Maka bisa ditarik kesimpulan Fasilitas Kerja, Gaya Kepemimpinan, Tingkat Pendidikan memberi pengaruh secara serentak pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

2. Uji Pengaruh Secara Parsial dengan Uji t

Pengujian ini dipakai guna memahami hubungan individual antara variabel bebas dan variabel tergantung. Hasil uji dengan Pengujian t sudah didapatkan melalui program SPSS 21,0 yakni:

Tabel 4. 13
Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	,398	,438
Gaya Kepemimpinan	8,409	,000
Fasilitas Kerja	2,775	,010
Tingkat Pendidikan	3,404	,002

Sumber : Data diolah SPSS

Di bawah akan dijelaskan beberapa langkah dari uji mempergunakan pengujian t :

- a. Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)
1. $H_0 : \beta_1 = 0$,
tidak adanya pengaruh Gaya Kepemimpinan pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan
 $H_1 : \beta_1 \neq 0$,
adanya pengaruh Gaya Kepemimpinan pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan
 2. Hasil perhitungan membuktikan t_{hitung} sebanyak 8,409
 3. Mempergunakan tingkat signifikan (α) = 0,05/2 = 0,025 serta tingkat kebebasan (df) = 26, maka t_{tabel} sebanyak 2,0555.
 4. Kriteria penolakan maupun penerimaan yakni :
Menerima H_0
$$\text{jika } -t_{tabel} \leq t_{hitung} / t_{hitung} \leq t_{tabel}$$

Menolak H_0
$$\text{jika } t_{hitung} > t_{tabel} / t_{hitung} < -t_{tabel}$$
 5. Dikarenakan t_{hitung} (8,409) $>$ t_{tabel} (2,0555) sehingga menerima H_1 maupun menolak H_0 . Maka bisa ditarik kesimpulan jika Gaya Kepemimpinan memberi pengaruh positif signifikan pada Kinerja

Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

b. Pengaruh Fasilitas Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

1. $H_0 : \beta_2 = 0$,
tidak adanya pengaruh Fasilitas Kerja pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan
 $H_1 : \beta_2 \neq 0$,
adanya pengaruh Fasilitas Kerja pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan

2. Hasil perhitungan membuktikan t_{hitung} sebanyak 2,775

3. Mempergunakan tingkat signifikan (α) = 0,05/2 = 0,025 maupun tingkat kebebasan = 26, maka t_{tabel} sebanyak 2,0555.

4. Kriteria penolakan dan penerimaan yakni :

Menerima H_0 jika $- t_{tabel} \leq t_{hitung} / t_{hitung} \leq t_{tabel}$
Menolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel} / t_{hitung} < - t_{tabel}$

5. Sebab t_{hitung} (2,775) > t_{tabel} (2,0555) sehingga menerima H_1 maupun menolak H_0 . Maka bisa ditarik kesimpulan Fasilitas Kerja memberikan pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan

c. Pengaruh Tingkat Pendidikan (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

1. $H_0 : \beta_3 = 0$,
tidak adanya pengaruh Tingkat Pendidikan pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan
 $H_1 : \beta_3 \neq 0$,
adanya pengaruh Tingkat Pendidikan pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan
2. Hasil perhitungan membuktikan t_{hitung} sebanyak 3,404

3. Mempergunakan tingkat signifikan (α) = 0,05/2 = 0,025 maupun tingkat kebebasan (df) = 26, maka t_{tabel} sebanyak 2,0555.

4. Kriteria penolakan maupun penerimaan yakni :

Menerima H_0 jika $- t_{tabel} \leq t_{hitung} / t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Menolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel} / t_{hitung} < - t_{tabel}$

5. Dikarenakan t_{hitung} (3,404) > t_{tabel} (2,0555) sehingga menerima H_1 maupun menolak H_0 . Maka bisa ditarik kesimpulan Tingkat Pendidikan memberi pengaruh positif signifikan pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan

3. Uji Koefisien Determinasi

Intinya untuk mengetahui sebesar apa potensi model untuk menjelaskan variabel tergantung. Bila R^2 bertambah besar sehingga bisa dinyatakan jika pengaruh variabel bebas yakni sejumlah pada variabel tergantung.

Tabel 4.14
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.777 ^a	.604	.591	1,41614	1,817

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data diolah SPSS

Berdasarkan hasil analisa data pada tabel tersebut nilai R^2 (R Square) = 0,591. Maka model regresi yang didapatkan bisa menerangkan bahwasanya variabel Pengaruh Fasilitas Kerja, Gaya kepemimpinan serta Tingkat Pendidikan Pada Kinerja Karyawan sebanyak 59,1%. Sementara sisa diberikan oleh variabel lainnya.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X_1) secara parsial pada Kinerja Karyawan (Y).

Berdasar hasil pengujian hipotesis mempergunakan uji t dilihat jika secara individual Gaya Kepemimpinan memberi pengaruh secara positif signifikan pada Kinerja Karyawan bernilai $t_{hitung} (8,409) > t_{tabel} (2,0555)$.

2. Pengaruh Fasilitas Kerja (X_2) secara parsial pada Kinerja Karyawan (Y)

Mengacu hasil uji hipotesis mempergunakan uji t dilihat bahwasanya secara individual Fasilitas Kerja memberi pengaruh signifikan dan positif pada Kinerja Karyawan bernilai nilai $t_{hitung} (2,775) > t_{tabel} (2,0555)$.

3. Pengaruh Tingkat Pendidikan (X_3) Secara Parsial Pada Kinerja karyawan (Y)

Berlandaskan hasil pengujian hipotesis mempergunakan pengujian t dilihat bahwasanya secara individual Tingkat Pendidikan memberi pengaruh secara signifikan serta positif pada Kinerja Karyawan bernilai $t_{hitung} (3,404) > t_{tabel} (2,0555)$.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan maupun hasil penelitian yang selaras tujuan hipotesis mempergunakan regresi linear berganda, sehingga bisa disimpulkan :

1. Hasil uji dalam variabel Gaya Kepemimpinan membuktikan nilai $t_{hitung} (8,409) > t_{tabel} (2,0555)$, artinya Gaya Kepemimpinan memberi pengaruh signifikan dan positif pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan
2. Hasil uji dalam variabel Fasilitas Kerja membuktikan nilai $t_{hitung} (2,775) > t_{tabel} (2,0555)$, maka Fasilitas Kerja memberi pengaruh signifikan dan positif pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan

3. Hasil uji dalam variabel Tingkat Pendidikan membuktikan nilai $t_{hitung} (3,404) > t_{tabel} (2,0555)$, artinya Tingkat Pendidikan memberi pengaruh signifikan dan positif pada Kinerja Karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

SARAN

Mengacu kesimpulan yang sudah ditentukan bisa dijelaskan berbagai saran di bawah :

1. Diharap pada pihak pegawai agar lebih melakukan perbaikan komunikasi antar karyawan dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan
2. Diharap pada pihak manajemen kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan guna lebih mempunyai strategi yang jelas maupun komunikasi baik
3. Diharap pada pihak manajemen kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan supaya dalam menjaga kekompakan tim karyawan
4. Diharap pada pihak manajemen kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan supaya bisa memposisikan dan meletakkan fasilitas kerja pada tempat yang bendar dan baik
5. Diharap pada pegawai kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan agar dapat merampungkan pekerjaan yang merupakan tugas pokok dan kewajiban secara tepat waktu
6. Diharap bagi penelitian berikutnya yang mengambil objek dalam Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan., supaya memperhatikan faktor lainnya disamping fasilitas kerja, kepemimpinan, kinerja karyawan, tingkat pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Daft. (2010). *Era Baru Manajemen*. Salemba Empat.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Gibson. (2006). *Organizations (Behavior, Structure, Processes)*. Twelfth Edition.
- Handoko, H. (2010). *Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia*. BPFE UGM.
- Hasbullah. (2009). *Dasar – Dasar Ilmu Pendidikan*. Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hersey. (2004). *Kunci Sukses Pemimpin Situasional*. Delaprasata.
- Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kartono, K. (2005). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Rajawali Pers.
- Mangkunegara, P. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya*. Refika Aditama.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Pakpahan, S. (2012). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 116–120.
- Purnomo, A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Fadilatama.
- Rachmawati, I. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Publisher.
- Rizal, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Erlangga.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik Dengan SPSS 24*. PT Alex. Media Komputindo.
- Simamora, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Husein Umar.
- Siswoyo, D. (2015). *Ilmu Pendidikan*. UNY.
- Stoner, J. (1982). *Management, Prentice / Hall International*. Englewood Cliffs.
- Sufren. (2013). *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Kompas Gramedia.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujak, A. (2000). *Kepemimpinan Manajer*. Rajawali Pers.
- Suyono. (2018). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Deepublish.
- Tanjung, H., & Iskak, A. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Trisakti.
- Terry, G. (2000). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. PT Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. (2007). *Kepemimpinan dalam Manajemen, Suatu Pendekatan Perilaku*. Rajawali Pers.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi Offset.