



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA ORGANISASI, KEPUASAN KERJA, DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. MUTIARA MULTI FINANCE TANGERANG

Ros Komalasari

Alumni Program Manajemen S1
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia, Jakarta

Febri Dirgantara

Dosen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Rachmat Pramukty

Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta

Abstract: This Study aims to determine the effect of service quality, Organizational culture, job satisfaction, and their impact on employee performance PT. Mutiara Multi Finance Tangerang. This Study uses the data deskriptif Then analysis using correlation analysis and multiple linier regression. Based on test result found that the variable quality of service significantly influence employee performance, Great influence on employee performance quality of service for the amount 17,1%. 0,17. Based on t test result found that thevariable of organizational culture has a major influence magnitude 0,124 or 12,4%. Based on the test results of the variable t is known that job satisfaction has a magnitude of 0,202 magnitude of the effect of 2,02%, but the figure does not affect the performance of employees at an error rate of 5%. Result of the study were seen from R^2 value of 0,268 or 26,8% indicate that the independent variables consist of quality of service, organizational culture, job satisfaction can contribute a great influence on the performance of employees at 26,8% while the remaining 73,2% explained by other factors not included in the research model.

Keyword: Service Quality, Organizational Culture, Job Satisfaction, Employee Performance.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi, kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai PT. Mutiara Multi Finance Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,171 besaran 17,1%. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel budaya organisasi memiliki besaran pengaruh sebesar 0,124 atau 12,4%. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel kepuasan kerja memiliki besaran pengaruh sebesar 0,202 besaran 2,02% namun angka tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada tingkat kesalahan 5%. Hasil penelitian yang dilihat dari nilai R^2 sebesar 0,268 atau 26,8% menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, budaya organisasi, kepuasan kerja dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 26,8% kepada kinerja pegawai sedangkan sisanya 73,2% diterangkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai.

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang pesat, para pengusaha swasta maupun pemerintah bersaing dengan ketat baik di bidang produk maupun jasa. Sering sekali ditemukan masalah yang menyebabkan perusahaan mengalami kegagalan. Penyebab kegagalan itupun bermacam-macam, karena kurang baiknya hasil kerja karyawan atau sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut maupun yang disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan berprestasi dalam kemajuan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan perlu mendapat dukungan manajemen puncak sebagai langkah pertama yang penting untuk dilakukan bukan hanya sekedar *lip service* saja. Pemimpin harus dapat memobilisasi sebuah tim, proses pekerjaan harus dapat dikembangkan dan proses sumber daya manusia harus menjadi fokus utama. Perubahan dan peningkatan peran fungsi sumber daya manusia sangat esensial untuk mendukung keberhasilan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia terkait dan mempengaruhi kinerja organisasional dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sarannya cukup luas, tidak hanya terbatas karyawan operasional meliputi tingkatan semata, namun juga manajerial.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan penilaian kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan dari tiap manajemen yang berupa pengarahan, dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih mempermudah penilaian kinerja yang obyektif. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi yang semakin meningkat, PT. Mutiara Multi Finance sebuah perusahaan diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang sesuai dengan kepuasan pengguna jasa (*customer satisfaction*), di dalam hal ini tentu saja harus efektif dan efisien.

Mengingat pentingnya tujuan perusahaan yang diperankan oleh karyawan maka perlu adanya suatu motivasi agar karyawan mampu bekerja dengan baik, salah satu motivasi itu dengan cara memenuhi fasilitas karyawan antara lain: gaji dan bonus yang baik, pekerjaan yang nyaman, suasana kerja yang nyaman, pemimpin yang adil dan bijaksana. Semua ini diberikan untuk memacu kinerja para karyawan, dapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja karyawan agar selalu berada pada tingkat tertinggi (optimal) sesuai keahlian masing-masing.

Permasalahan pada PT. Mutiara Multi Finance Tangerang adalah menyangkut kualitas pelayanan, mengapa kualitas pelayanan itu penting, lebih karena layanan memberi peluang kepada pengguna untuk mendapatkan produk/jasa yang sesuai diharapkan. Dan budaya organisasi yang menyangkut perilaku karyawan untuk membantu dan memberikan jasa diharapkan pengguna jasa (*Responsiveness*) ramah, sopan, jujur dalam memberikan pelayanan (*Assurance*), keinginan untuk memahami kemauan konsumen (*Empaty*) dan kesediaan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan, tetapi yang tidak kalah penting adalah terciptanya produktivitas individu yang pada akhirnya mewujudkan pula produktivitas perusahaan/organisasi. Kualitas pelayanan internal dan kepuasan kerja merupakan satu

indikasi yang sangat penting dari suatu lingkungan kerja dimana adanya. Disini dapat di ambil kesimpulan ada hubungan antara kualitas pelayanan internal, kepuasan *customer* dan kepuasan kerja pegawai.

2. Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu. Pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam rangka menyediakan atau memenuhi kebutuhan pihak lain dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan yang di maksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya. Menurut *Cambridge International dictionaries* pelanggan adalah *a person who buy goods or a service*. Pelanggan adalah “*one who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*“. Artinya pelanggan adalah seseorang yang beberapakali datang ketempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan. Atau *Customer is one who frequents or visit any place for procuring what he wants*. Artinya Pelanggan adalah seseorang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk apa yang diinginkannya.⁷ (tujuh) langkah menuju sistem pelayanan pelanggan yang sukses meliputi (1) komitmen manajemen puncak, (2) kenali pelanggan anda secara dekat, (3) mengembangkan standar kinerja pelayanan pelanggan, (4) pekerjaan, latih dan berilah penghargaan kepada staf yang baik, (5) berikan imbalan pada prestasi mutu pelayanan, (6) tetaplh dekat dengan pelanggan, dan (7) menciptakan perbaikan yang berkesinambungan.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat nilai yang membantu anggota organisasi untuk mengetahui tindakan-tindakan yang dapat diterima, dan tindakan-tindakan yang tidak dapat diterima. Pengertian seperangkat nilai menunjukkan bahwa nilai-nilai yang terkandung di dalam budaya organisasi dianggap dapat memenuhi kebutuhannya pada suatu waktu tertentu dan karena itu orang tersebut berkepentingan atas nilai-nilai itu. Nilai-nilai norma dan kepercayaan merupakan bagian yang dianut oleh anggota organisasi. Dan pengertian lainnya budaya organisasi merupakan suatu kekuatan yang lembut tanpa tidak disadari, tetapi mudah di sebarluaskan, kehadirannya tidak disadari oleh anggota tetapi dipatuhi oleh anggota-anggotanya. Budaya organisasi merupakan kebiasaan yang dilakukan oleh anggota organisasi dalam lingkungan organisasi dalam lingkungan organisasi yang digelutinya. Berdasarkan kajian teoretik dapat disintesisikan bahwa budaya organisasi adalah sikap, nilai-nilai dan norma-norma yang berperilaku dalam organisasi. Budaya organisasi (*group*) terdiri atas asumsi-asumsi dasar yang dipelajari baik sebagai hasil memecahkan masalah yang timbul dalam proses penyesuaian dengan lingkungannya, maupun sebagai hasil memecahkan masalah yang timbul dari dalam organisasi, antar unit-unit organisasi yang berkaitan dengan integrasi. Budaya timbul sebagai hasil belajar bersama dari para anggota organisasi agar tetap bertahan. budaya organisasi adalah cara-cara berfikir, berperasaan dan bereaksi berdasarkan pola-pola tertentu yang ada dalam organisasi atau yang ada pada bagian-bagian organisasi. Merupakan suatu mental *programming* dari organisasi, yang merupakan pencerminan dari ‘modal’ kepribadian organisasi. ‘Modal’ Kepribadian organsasi ialah derajat homogenitas dan kekuatan dari suatu orientasi kepribadian khusus dalam suatu organisasi. (*Sumber: Jurnal*

Kasmir “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja PT Pelni”).

Kepuasan Kerja

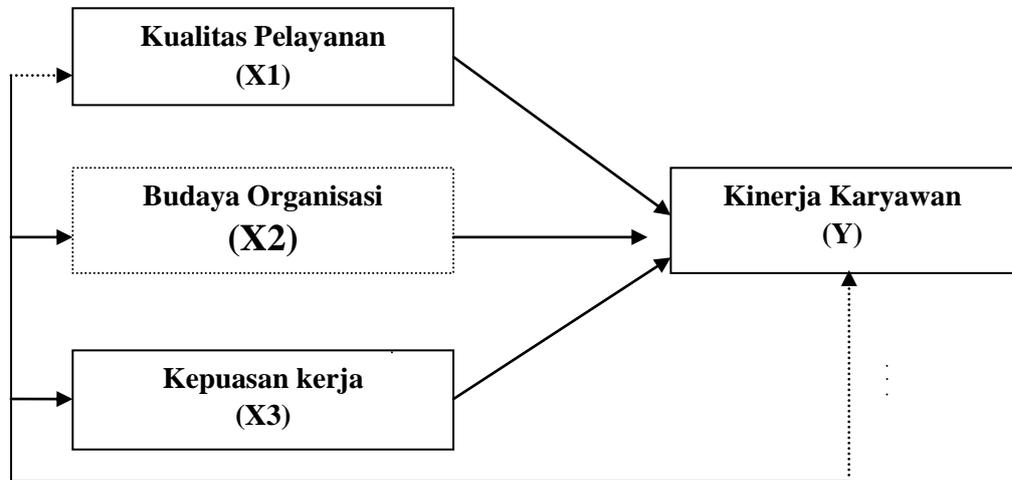
Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan. kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan *respon affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja adalah sikap umum pekerja yang menilai perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima dengan yang diyakininya seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu penilaian dari pekerja mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. kepuasan kerja pada dasarnya merujuk pada seberapa besar seseorang pegawai menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja adalah “perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya perjam)”. Definisi kinerja karyawan sebagai: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering di hubungkan dengan produktivitas”. Selanjutnya definisi kinerja karyawan menurut Anwar (2007:9) bahwa “ kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan priode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kerangka Berpikir

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



3. Metodologi penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang penyajiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka atau data statistik. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sebab akibat, pengaruh atau korelasi antara satu realitas dengan realitas yang lain ((Danuri & Maisaroh, 2019). Sebelum melakukan penelitian, penulis terlebih dahulu melakukan observasi dan wawancara pada objek yang akan diteliti yaitu PT. Mutiara Multi Finance. Hal ini bertujuan untuk mencari suatu fenomena atau masalah yang kemudian akan digunakan sebagai latar belakang penelitian.

Data yang didapat nantinya akan digunakan untuk kemudian diteliti guna menemukan hubungan sebab akibat antar variabel yang juga akan digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini populasi 30 orang karyawan yang bekerja di PT. Mutiara Multi Finance. Dalam penelitian dikarenakan jumlah karyawan yang relatif sedikit dan memungkinkan penulis mencakup seluruh karyawan untuk dapat diteliti maka penulis memutuskan untuk menggunakan sampel jenuh. Menurut Sugiyono dalam (Susilowati & Nurma, 2019) Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu 30 orang karyawan PT. Mutiara Multi Finance diambil dari keseluruhan populasi yang ada.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini melihat hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat melalui korelasi. Derajat atau tingkat hubungan antara dua variabel diukur dengan menggunakan indeks korelasi, yang disebut koefisien korelasi. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda. Koefisien-koefisien regresi distandarisasikan untuk mengurai hubungan antara tiga variabel bebas dan satu

variabel terikat. Hubungan variabel bebas dan terikat secara keseluruhan akan ditinjau lebih jauh untuk mengetahui tingkatan korelasi yang berganda. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asosiatif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda yang terdiri dari uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji signifikan t dan uji F) dan uji koefisien determinasi.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan keterangan hasil Uji data yang dilakukan dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi (Pearson correlation) lebih besar dari 0,279. Maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X1), budaya organisasi (X2), kepuasan kerja (X3) dan kinerja karyawan (Y) adalah valid dan dapat digunakan dalam pengujian regresi.

Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis *SPSS (Statistical Package for Social Science) version 17.0* yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* akan menunjukkan nilai yang reliabel apabila memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih.

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,734	Reliabel
Budaya Organisasi	0,735	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,731	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,751	Reliabel

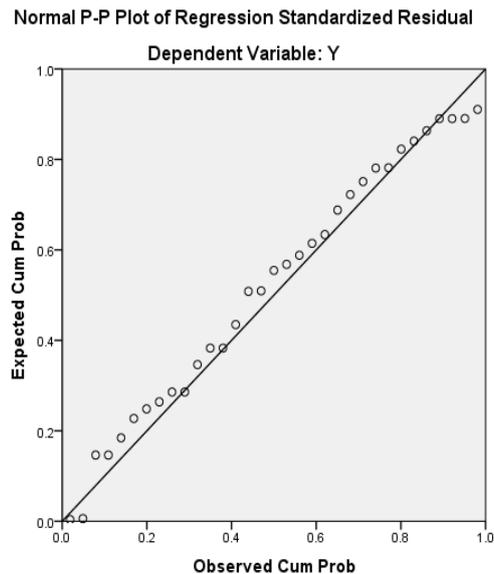
Sumber: Data diolah SPSS version 17.0

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,734, variabel Budaya Organisasi sebesar 0,735, variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,731, dan variabel Kinerja Pegawai sebesar 0,751. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur masing-masing variabel penelitian dapat diandalkan atau reliabel, karena semua variabel bebas maupun terikat memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60.

Uji Normalitas

Dalam melakukan analisa, penulis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23. Hasil dari analisa akan dibahas pada bagian berikut: Uji Normalitas Uji asumsi normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan grafis. Pengujian normalitas digunakan untuk melihat pola distribusi kekeliruan.

Gambar 2
Uji Normalitas PP-plot



Berdasarkan grafik p-plot pada gambar diatas, menunjukkan bahwa persebaran data (titik) pada sumbu diagonal data berada disekitar garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan data pada setiap variabel penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2
Output Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keputusan
Kualitas Pelayanan	0,588	1,701	Tidak terjadi multikolinearitas
Budaya Organisasi	0,558	1,794	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan Kerja	0,773	1,293	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: data diolah, SPSS 22

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa seluruh perolehan nilai tolerance yang kurang dari 10 dan VIF yang lebih besar dari 0,10 pada setiap variabel penelitian. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian menunjukkan tidak memiliki indikasi terjadinya multikolinearitas.

Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 ^a	.268	.934	1.683

a. Predictors: (Constant), X₃, X₁, X₂

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 3 besarnya korelasi (R) sebesar 0,517 yang berarti terdapat korelasi/hubungan yang cukup kuat antara variabel bebas yang terdiri dari latar kualitas pelayanan, budaya organisasi, dan kepuasan kerja secara bersama-sama dengan variabel dependennya yakni kinerja pegawai. Besarnya *coefficient of dertermination* (R^2) sebesar 0.268 atau 26,8% yang bearti variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, budaya organisasi, dan kepuasan kerja dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 26,8% kepada kinerja pegawai sedangkan sisanya 73,2% diterangkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau *independent* secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas, dalam (Ghozali 2017:97).

Tabel 4
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	Koefisien	T _{tabel}	T _{hitung}	Sig	Keputusan
Constant	13,055	2,0227	1,756	0,088	Ho ditolak
Kualitas Pelayanan	0,289	2,0227	1,368	0,180	Ho diterima
Budaya Organisasi	0,045	2,0227	0,232	0,818	Ho diterima
Kepuasan Kerja	0,360	2,0227	2,017	0,051	Ho diterima

Sumber: data diolah, SPSS 22

Berdasarkan tabel *output* di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X₁), budaya organisasi (X₂) dan Kepuasan kerja (X₃) tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai sig lebih besar dari 0,05.

Uji F (Simultan)

Tabel 5
Output Uji Anova atau Uji F

Df₁	Df₂	F_{table}	F_{hitung}	Sig	Keputusan
3	37	4,38	4,287	0,011	Ho ditolak

Sumber: data diolah, SPSS 22

Oleh karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($4,287 < 4,38$) atau $Significance < 0,05$ atau $0.005 < 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni Kinerja Pegawai.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab selanjutnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel budaya organisasi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai,
3. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel kepuasan kerja tidak signifikan terhadap kinerja pegawai
4. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, budaya organisasi, kepuasan kerja, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka penulis dapat menyarankan bagi peneliti selanjutnya dan bagi perusahaan, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian mengenai Kinerja Pegawai diharapkan lebih meningkatkan jangkauan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti disiplin kerja, lingkungan kerja, budaya kerja dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan guna memperkaya hasil penelitian.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta unit analisis yang berbeda tidak hanya terbatas diperusahaan Finance.
3. Bagi perusahaan diharapkan selalu memperhatikan motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi karena faktor tersebut dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Oleh karena hal tersebut, maka pihak perusahaan senantiasa melakukan pendekatan-pendekatan bagi karyawan.

Daftar Pustaka

Badriyah, Mila dan Afifuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Febriyanto, Andri dan Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 IN 1)*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Mediatara.
- Hanggraeni, Dewi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jacob, Rudy dan Efrizal. 2011. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kantor Bea Cukai Tipe A Purwakarta)*. Jakarta: Tesis Universitas Jayabaya.
- Jacob, Rudy dan Fajar Laksono. 2012. *Pengaruh Pelayanan dan Sparepart terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus Pada Bengkel Cahaya Motor Yamaha)*. Jakarta: Tesis Universitas Jayabaya.
- Kasmir. 2011. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja (Studi Kasus pada PT PELNI Persero)*. Jakarta: Tesis Universitas Jayabaya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ketiga. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2014. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nurjanah Ponto, Nunun. 2010. *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT SNC Lavalin TPS)*. Jakarta: Tesis Universitas Jayabaya.
- Riduwan dan Kuncoro Engkos. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: CV Alvabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam belas. Bandung: CV Alvabeta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Yani, Muhammad. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Asli. Jakarta: Mitra Wacana Media.