

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BALAI
MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS 1
SEMARANG**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh :
LINTANG KARTIKA WENING
B 100 150 040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI BALAI MONITOR SPEKTRUM
FREKUENSI RADIO KELAS 1 SEMARANG**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

LINTANG KARTIKA WENING

B 100 150 040

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



Drs. Ma'ruf, M.M

NIK. 337

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS 1 SEMARANG

Oleh:

LINTANG KARTIKA WENING

B 100 150 040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Senin, 20 Juli 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. **Drs. Ma'ruf, M.M**
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dra. Mabruroh, M.M**
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. **Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si**
(Anggota I Dewan Penguji)

(.....)

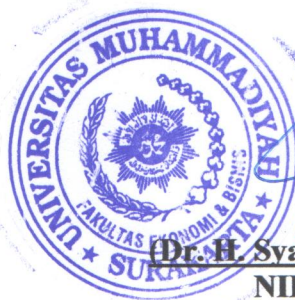
(.....)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)

NIK. 131602918

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 20 Juli 2019

Penulis



LINTANG KARTIKA WENING

B 100 150 040

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS 1 SEMARANG

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada instansi (2) mengidentifikasi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada instansi, dan (3) mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan secara bersamaan terhadap kinerja pegawai pada instansi populasi dalam penelitian ini adalah instansi Balai Monitor Spektrum Frekuensi Kelas 1 Semarang sampel dalam penelitian ini sebanyak 62 pegawai sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan *Random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.. Hasil uji F test diketahui bahwa secara bersama-sama variabel budaya organisasi dan Kepemimpinan berpengaruh secara bersama terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kinerja.

Abstract

This study aims to: (1) identify the influence of organizational culture on employee performance in agencies (2) identify the influence of leadership style on employee performance in agencies, and (3) identify the influence of organizational culture and leadership style simultaneously on employee performance in agencies. The population in this study is the Class 1 Frequency Spectrum Monitoring Agency Semarang. The sample in this study were 62 employees while the sampling method used Random sampling. The data analysis technique used in this study uses multiple linear regression analysis. Based on the results of this study it is known that organizational culture variables have a significant influence on employee performance. Leadership variables have a significant influence on employee performance. The results of the F test test are known that together the organizational culture variables and leadership influence together on employee performance.

Keywords: organizational culture, leadership style, performance.

1. PENDAHULUAN

Menurut Hasibuan (2016) manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu

terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sarana untuk meningkatkan fektifitas dan efisiensi dalam instansi, dengan adanya tenaga kerja yang efektif dan efisien akan meningkatkan kinerja dan memudahkan pencapaian tujuan organisasi, sehingga dapat terwujud pegawai yang disiplin dan berkinerja tinggi sehingga hal ini berkaitan erat dengan adanya faktor kepemimpinan dalam suatu organisasi.

Dalam memajukan instansi seorang pemimpin yang ideal, tentunya pemimpin harus memiliki gaya kepemimpinan yang baik. Menurut Shella dan Wahyono (2018) gaya kepemimpinan yang baik dapat membantu mengembangkan kerja tim, menyatukan individu, kelompok maupun tujuan yang artinya gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Nawawi (2003) Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi bawahannya. Hal ini perlu diperhatikan agar tujuan anggota organisasi serta tujuan instansi agar keduanya bisa tercapai.

Menurut Schein (1992), budaya organisasi adalah pola dasar yang diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk karyawan yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota organisasi. Budaya dalam suatu organisasi merupakan cerminan bagi anggotanya, jika sebagian besar anggota memiliki opini yang sama maka budaya organisasi yang ada di dalamnya pun juga akan kuat dan begitu pula sebaliknya jika opini yang ada dalam suatu organisasi itu lebih banyak dan cenderung tidak seirama maka budaya yang ada dalam perusahaan itu cenderung lemah. Semakin tinggi budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi.

Menurut Shella dan Wahyono (2018) pengukuran dari kinerja karyawan perlu adanya dilakukan untuk mengetahui para karyawan dapat melaksanakan tugas, mengukur pencapaian karyawan, memonitoring serta meng evaluasi kinerja dari karyawan untuk mengetahui prestasi pelaksanaan yang telah diukur dengan sistem pengukuran yang telah disepakati, hal ini menjadikan komunikasi antar pemimpin

dan anggota instansi untuk mengupayakan perbaikan kinerja instansi serta memastikan bahwa keputusan yang di ambil pemimpin dapat diterapkan secara maksimal.

Kinerja dari instansi pemerintah pada dasarnya kembali kepada pegawai yang ada di instansi itu, ujung tombak untuk instansi pemerintah yaitu pegawai dan pemimpin dalam instansi. Gaya pemimpin dalam mengambil keputusan dan pengaruh positif budaya organisasi akan berpengaruh pada produktivitas kerja serta daya dorong pegawai untuk kemajuan organisasi.

Kesuaian antara budaya organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki instansi serta pengaruh dari gaya kepemimpinan yang baik akan menimbulkan kepuasan kerja bagi pegawainya, sehingga mendorong kinerja yang lebih baik lagi. Oleh karena itu diharapkan sumber daya manusia yang memiliki sinergi yang memadai dan kualitas yang menjiwai budaya organisasi melalui kinerja pegawainya.

Obyek penelitian ini adalah pegawai pada kantor Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Semarang (BALMON kelas 1 Semarang) yang merupakan kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Monitor Spektrum Frekuensi Radio mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pengendalian dibidang penggunaan spektrum frekuensi radio yang meliputi kegiatan pengamatan, deteksi sumber pancaran, monitoring, penertiban, evaluasi dan pengujian ilmiah, pengukuran, koordinasi monitoring frekuensi radio, penyusunan rencana dan program, penyediaan suku cadang, pemeliharaan dan perbaikan perangkat, serta urusan ketatausahaan dan kerumah tanggaan.

2. METODE

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Penelitian kuantitatif menurut Sugiono (2013) merupakan penelitian dengan

prosedur pengambilan data yang menghadirkan data deskriptif dari perilaku tertentu yang diarahkan dengan memanfaatkan berbagai pendekatan.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan pegawai Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Semarang. untuk mendapatkan gambaran informasi tentang karakteristik, populasi tersebut diobservasi dijadikan sampel atau *full sample*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah penentuan sampel secara acak atau *Random sampling*.

2.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer diperoleh dari data yang didapat dari sumber pertama, baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan studi lapangan (*field research*) melalui pengamatan (*observation*), wawancara (*interview*), dan kuesioner (*angket*) serta studi *kepuustakaan* (*library research*) yang dilakukan dengan membaca, menelaah, dan meneliti jurnal-jurnal, majalah, buku, dan literature-literatur lainnya berhubungan erat dengan masalah yang diteliti.

2.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini variabel bebas yaitu budaya organisasi dengan indikator inovasi dan pengambilan resiko, perhatian pada hal detail, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, agresifitas, dan stabilitas serta variabel bebas gaya kepemimpinan dengan indikator kemampuan membina kerjasama dan berhubungan baik, kemampuan efektifitas, kemampuan partisipatif, kemampuan mendelegasikan waktu, dan kemampuan dalam mendelegasikan tugas dan wewenang. Variabel terkait (*dependent*) yaitu kinerja pegawai dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Asumsi Klasik

3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test*, dan diperoleh hasil sebesar 0,885 sedangkan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,413. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (sig) lebih besar dari 0,05, berarti hasil tersebut menyatakan bahwa data berdistribusi normal.

3.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi anatar variabel bebas (*independent*). Dengan cara melihat VIF masing-masing variabel independent, jika nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,1 maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan	
Budaya organisasi	0,998	1,002	Tidak	terjadi
Kepemimpinan	0,998	1,002	multikolinearitas	
			Tidak	terjadi
			multikolinearitas	

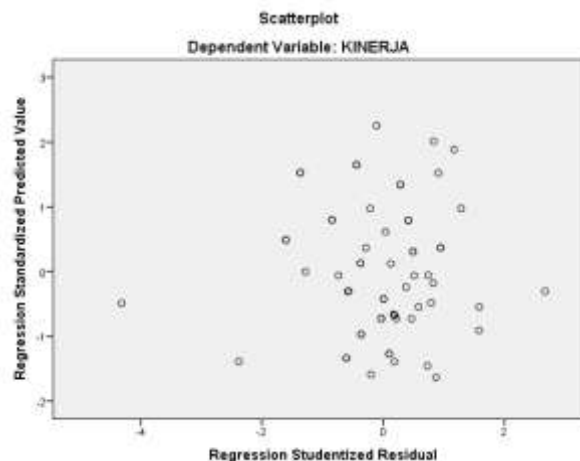
Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF dan *Tolerance* hitung dari masing-masing variabel sesuai dengan kriteria pengujian (VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,1) sehingga dapat dikatakan pada model regresi yang digunakan tidak ditemukan tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas.

3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil grafik scatter plot tersebut diatas membuktikan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka hasil tersebut tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

3.1.4 Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi antar kesalahan pengganggu pada periode (t) dengan periode sebelumnya. Penelitian ini menggunakan uji autokorelasi dengan Durbin-Watson (DW).

Tabel 2. Hasil Uji Autokorelasi

Nilai DW-hitung	Kriteria	Keputusan
1,878	$dU \leq 1,878 \leq dL$	Tidak ada autokorelasi positif

Sumber : Data primer diolah, 2019

Hasil regresi adalah sebesar 1,878 yang berarti lebih besar dari nilai batas bawah dan nilai batas atas, maka koefisien autokorelasi lebih besar dari nol. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil regresi tersebut terbebas dari masalah autokorelasi.

3.2 Uji Hipotesis

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	14,178	5,948		2,384	,020
Budaya	,337	,105	,345	3,219	,002
Kepemimpinan	,509	,125	,437	4,080	,000
R^2	= 0,323		$F_{hitung} = 14,073$		
Adjusted R^2	= 0,300		$F_{sig} = 0,000$		

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Berdasarkan uji yang telah dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut, nilai a (konstanta) sama dengan 14,178 artinya apabila variabel budaya organisasi (X1) dan gaya kepemimpinan (X2) dalam keadaan konstan, maka kinerja pegawai (Y) adalah sebesar 14,178 satuan. Nilai β_1 sama dengan 0,337 artinya apabila variabel budaya organisasi (X1) meningkat 1 satuan, maka kinerja pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,337 satuan. Nilai β_2 sama dengan 0,509 artinya apabila variabel gaya kepemimpinan (X2) meningkat 1 satuan, maka kinerja pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,509 satuan.

3.3 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji model regresi atas pengaruh seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji F

Variabel	Hasil F_{hitung}	Sig.	F_{tabel}	Keterangan
Budaya organisasi dan Kepemimpinan	14,073	0,000	4,00	Berpengaruh secara simultan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

3.4 Uji t

Uji t digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji t test

Model	t_{hitung}	Sig	t_{tabel}	Keterangan
Budaya Organisasi	3,219	0,002	2,000	Berpengaruh
Kepemimpinan	4,080	0,000	2,000	Berpengaruh

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Variabel budaya organisasi diketahui H_0 ditolak, t hitung lebih besar dari t tabel ($3,219 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai atau karena $t.sig$ (0,002) lebih kecil dari 0,05 (α). Variabel Kepemimpinan diketahui H_0 ditolak t hitung lebih besar dari t tabel ($4,080 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan atau karena $t.sig$ (0,000) lebih kecil dari 0,05 (α).

3.5 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Apabila nilai R^2 mendekati 1 maka kecocokan model dikatakan lebih baik, sedangkan $R^2=1$ maka prosentase variabel independen dalam menerangkan variabel dependen adalah 100%. Berdasarkan hasil

analisis diatas diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,300. Artinya, variasi perubahan variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel budaya organisasi dan kepemimpinan sebesar 30,0%. Sedangkan sisanya sebesar 70,0% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

4. PENUTUP

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil analisis uji t diketahui variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.
- b. Hasil uji F diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($14,073 > 4,00$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel budaya organisasi dan Kepemimpinan berpengaruh secara bersama terhadap kinerja pegawai.
- c. Hasil analisis data diperoleh *adjusted R square* (R^2) diperoleh sebesar 0,300, berarti variasi perubahan variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel budaya organisasi dan Kepemimpinan sebesar 30,0%. Sedangkan sisanya sebesar 70,0% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- _____. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Edgar, H. Schein. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. (2nd Edition). Jossey-Bass, San Fransisco
- George R. Terry ,2000. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Edisi Bahasa Indonesia). PT. Bumi Aksara: Bandung
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Hendriawan. 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dwimitra Multifuguna Sejahtera di Kabupaten Konawe Utara Provinsi Sulawesi Tenggara*. Makasar : Skripsi Unniversitas Hasanuddin.
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kartono, Kartini. 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali 1998
- KBBI, 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, [Diakses 24 Maret 2019].
- Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Komunitasi dan Informatika. PER.KOMINFO/15/2017. *Tentanang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Bidang Monitor Spektrum Frekuensi Radio*.
- Rivai, Veithzal. 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik, Edisi 1*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rivai, Veithzal dan Deddy, Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen, P, 2003, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Erlangga. Jakarta
- _____(2006). *Perilaku Keorganisasian Jilid 1 Edisi 9*. Jakarta: PT Indeks kelompok Gramedia
- _____(2007). *Organizational Behavior. 11th edition*. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Index. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. *Manajemen*. Jakarta: PT Gelora Aaksara Pratama. 2010.
- Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (2000). *Managing Organization Behaviour*. New York: John Willey & Son.
- SDPPI. *Laporan Kinerja BALMON Kelas 1 Semarang*. 2018. Semarang.

- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Soerjono, Soekanto. 2007. *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT Raja grafindo Persada. Jakarta.
- Suatmaji. 2007. "*Pengaruh Kepemimpinan, Pemberdayaan, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi Balai Monitoring Kelas II di Jawa Tengah dan DIY Yogyakarta*." Semarang : Tesis Universitas STIKUBANK.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima : Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno Edy, 2010. *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.