

PENGARUH MOTIVASI KERJA, GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. BALI INSAN PERKASA DI DENPASAR

**Oleh :
Ni Made Pira Yanti**

ABSTRAK

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia yang mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Di dalam dunia usaha yang berkompetensi secara global, keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategis sangat bergantung pada tingkat kinerja karyawan melalui motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi yang dimiliki perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Obyek dalam penelitian adalah bidang manajemen sumber daya manusia yaitu motivasi kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan kinerja pegawai pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kuisioner. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di PT Bali Insan Perkasa yaitu sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji T dan uji F.

Berdasarkan Besar kontribusi pengaruh yang disumbangkan variabel motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 92%. Persamaan regresi linier berganda adalah: $Y = 3,077 + 0,392 X_1 + 0,298 X_2 + 0,278 X_3$. Hasil analisis secara parsial motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,825 > 1,661$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,837 > 1,661$) dengan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$. Budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ($5,441 > 1,661$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($384,109 > 3,091$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

Human resources (HR) are the most important assets in the company, because human resources manage all the resources owned by the company. In a globally competitive business world, the company's success in achieving strategic goals depends largely on the level of employee performance through work motivation, leadership style and organizational culture that the company has.

Based on the description above, the formulation of the problem in this study is how the influence of work motivation, leadership style and organizational culture partially and simultaneously on employee performance at PT. Bali Insan Perkasa in Denpasar. The purpose of this study was conducted to determine how the influence of work motivation, leadership style and organizational culture on employee performance at PT. Bali Insan Perkasa in Denpasar. The object of the research is the field of human resource management, namely work motivation, leadership style, organizational culture and employee performance at PT. Bali Insan Perkasa in Denpasar. Data collection methods in this study using the method of observation, interview, documentation study and questionnaire. Respondents used in this study were all employees at PT Bali Insan Perkasa, namely as many as 100 people. Data analysis techniques used in this study are multiple linear regression analysis, determination analysis, T test and F test.

Based on the magnitude of the contribution of the contribution contributed variables work motivation, leadership style and organizational culture on employee performance is equal to 92%. The multiple linear regression equation is: $Y = 3.077 + 0.392 X1 + 0.298 X2 + 0.278 X3$. Partial results of the analysis work motivation positive and significant effect on the performance of employees with $t > t$ table ($6.825 > 1.661$) with a significance level of $0.000 < 0.05$. The leadership style partially has a positive and significant effect on employee performance with t count $> t$ table ($6.837 > 1.661$) with a significance level of $0.000 > 0.05$. Organizational culture is partially positive and significant impact on employee performance Because $t > t$ table, then ($5.441 > 1.661$) with a significance level of $0.000 < 0.05$. Simultaneously there is a positive and significant influence between work motivation, leadership style and organizational culture on employee performance because F count $> F$ table ($384.109 > 3.091$) with a significance level of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Work Motivation, Leadership Style, Organizational Culture and Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Perubahan tatanan pandangan terhadap sebuah organisasi di era globalisasi menuntut adanya penerapan prinsip-prinsip manajemen yang dapat membawa sebuah perusahaan menuju ke sebuah misi yang lebih maju. Keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya terdiri dari material, sumber daya manusia, modal, dan keterampilan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia yang mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh sebab itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.

Di dalam dunia usaha yang berkompetensi secara global, keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategis sangat bergantung pada tingkat kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga penting untuk diperhatikan faktor-faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merujuk pada hasil dari perilaku, dinilai oleh beberapa faktor atau standar mutu kerja. Motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi termasuk variabel independen yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan memperhatikan motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan

tujuan individu. Selain itu motivasi kerja dapat pula diartikan sebagai dorongan individu untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya (Rivai dan Sagala, 2013 : 837). Motivasi kerja bisa ditimbulkan oleh faktor internal atau eksternal tergantung dari mana suatu kegiatan dimulai.

Efektivitas gaya kepemimpinan menjadi hal yang penting bagi tercapainya tujuan perusahaan, karena gaya kepemimpinan yang efektif dapat memberikan pengarahan dengan baik terhadap semua pekerjaan dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan adalah suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya.

Mensiasati persaingan yang ketat dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan, salah satu strategi yang ditempuh yakni dengan melakukan pembentukan budaya organisasi yang kuat. Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai, asumsi-asumsi, dan standar perilaku yang berkembang dan diyakini oleh sebagian besar anggota organisasi sebagai acuan dalam menjalankan organisasi atau memecahkan permasalahan organisasi, baik secara internal (peningkatan efektivitas, efisiensi dan integrasi) maupun menghadapi masalah-masalah eksternal (Badeni, 2014 : 224).

PT. Bali Insan Perkasa (Biseka) sebagai tempat penelitian, adalah perusahaan perintis bidang *support* telekomunikasi yang sudah berpengalaman sebagai penyedia dan pengerjaan *support* telekomunikasi. Seiring dengan perubahan bisnis dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang semakin pesat, Biseka terus berkembang menjadi perusahaan konstruksi dan *support* telekomunikasi dengan 6 potofolio bisnis, yaitu : Protel (*Project* Telekomunikasi),

PBSI (Pasang Baru Saluran Induk), POJ (Pemeliharaan Operasi Jaringan), Depo Telco (*Supermarket Telekomunikasi*), SOPP (*System Online Payment Point*) dan EO (*Event Organizer*).

Berkaitan dengan kinerja karyawan, maka dapat dilihat Tingkat Absensi Karyawan pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar Tahun 2016 Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Tingkat Absensi Karyawan pada PT Bali Insan Perkasa di Denpasar Tahun 2016

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah Hari yang Hilang (Hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (Hari)	Persentase Absensi (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)= (3)x(4)	(6)	(7)=(5)-(6)	(8)=(6):(5) X100%
1	Januari	110	26	2.860	119	2.741	4,16
2	Pebruari	110	24	2.640	112	2.528	4,24
3	Maret	110	26	2.860	106	2.754	3,71
4	April	110	25	2.750	108	2.642	3,93
5	Mei	110	24	2.640	100	2.540	3,79
6	Juni	110	25	2.750	109	2.641	3,96
7	Juli	110	26	2.860	99	2.761	3,46
8	Agustus	110	26	2.860	95	2.765	3,32
9	September	110	25	2.750	106	2.644	3,85
10	Oktober	110	26	2.860	102	2.758	3,57
11	Nopember	110	24	2.640	109	2.531	4,13
12	Desember	110	24	2.640	120	2.520	4,55
Jumlah			301	33.110	1.285	31.825	46,67
Rata-rata			25,08	2.759,17	107,08	2.652,08	3,89

Sumber: PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar, 2016.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar dari bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2016 adalah berfluktuasi setiap bulan dengan rata-rata tingkat absensi sebesar 3,89%. Tingkat absensi yang wajar berada dibawah 3%, di atas 3% sampai 10% dianggap tinggi, sehingga dengan demikian sangat perlu mendapat perhatian serius dari pihak perusahaan (Ardana, dkk, 2012 : 93). Dapat dikatakan tingkat absensi karyawan pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar sebesar 3,89% adalah tinggi, sehingga menghambat tercapainya kinerja karyawan yang lebih baik.

Dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan maka PT Bali Insan Perkasa di Denpasar memberikan motivasi ekstrinsik berupa motivasi finansial dan motivasi non finansial kepada setiap karyawan. Motivasi finansial yang diberikan kepada karyawan adalah berupa kompensasi finansial terdiri dari gaji, tunjangan transport, tunjangan makan, tunjangan hari raya dan bonus. Beberapa keluhan karyawan mengenai motivasi kerja adalah adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan jumlah bonus yang diterima karyawan.

Berdasarkan kenyataan yang terjadi, dapat dijelaskan beberapa masalah yang terjadi berkaitan dengan kepemimpinan pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Pimpinan kurang berani menerapkan konsep dan prosedur kerja yang baru, padahal konsep dan prosedur kerja yang dijalankan selama ini dirasakan sudah tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. PT Bali Insan Perkasa di Denpasar memandang penting budaya organisasi dalam usaha meningkatkan

kinerja karyawan. Budaya organisasi difokuskan dalam rangka menjabarkan tugas sehari-hari untuk upaya pencapaian visi PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang digunakan adalah:

- a. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar?
- b. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT Bali Insan Perkasa yang bergerak dibidang jasa Konstruksi dan Instalasi Jaringan Akses Telekomunikasi, yang beralamat di Jalan Serma Gede No 13 Denpasar. Yang menjadi objek pada penelitian ini adalah bidang manajemen sumber daya manusia yaitu motivasi kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan kinerja pegawai pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Identifikasi variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas (motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi) dan 1 variabel terikat (kepuasan kerja pegawai).

Agar tidak timbul berbagai pemahaman, maka dalam penelitian ini diberikan definisi operasional, yaitu :

- a. Motivasi kerja adalah suatu kondisi yang mendorong pegawai melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan yang merupakan kekuatan

potensial yang ada pada dirinya, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Motivasi kerja dinilai dari indikator-indikator : penghargaan atas prestasi kerja, tanggung jawab pekerjaan, melaksanakan pekerjaan dengan baik, keinginan untuk maju dan perkembangan pribadi (Winardi, 2013 : 6).

- b. Gaya kepemimpinan, adalah cara pimpinan untuk mempengaruhi perilaku pegawai pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar secara positif, membimbing dan mengarahkannya agar bekerja dengan lancar sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Indikator-indikator gaya kepemimpinan terdiri dari : perilaku yang diidealkan, atribut yang diidealkan, pertimbangan individual, rangsangan intelektual dan motivasi berinspirasi (Yukl, 2012 : 227).
- c. Budaya organisasi, adalah nilai-nilai yang ada dalam organisasi dan sudah menjadi norma atau kebiasaan yang dijalankan oleh setiap individu dalam organisasi pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Indikator-indikator budaya organisasi terdiri dari :inovasi memperhitungkan resiko, memberi perhatian pada setiap masalah secara detail, berorientasi terhadap hasil yang akan dicapai, berorientasi kepada semua kepentingan anggota dan agresif dalam bekerja (Tampubolon, 2012 : 115).
- d. Kinerja pegawai, adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar atau perilaku nyatanya sesuai dengan

perannya dalam perusahaan. Kinerja pegawai dinilai dari indikator-indikator : kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan pekerjaan, kreativitas, kerja sama, kemampuan kerja, inisiatif dan kualitas personal (Mangkunegara, 2012 : 80).

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Responden dalam penelitian ini adalah 100 orang pegawai PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar. Metode pengumpulan data yang dipergunakan ialah observasi, wawancara, kuisisioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif meliputi analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji parsial (uji-t) dan uji simultan (uji-F) dengan bantuan program *Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS) versi 24.0 for Windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.

Tabel 5.12 Hasil Analisis SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) version 24.0 for windows. Pengaruh Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bali Insan Perkasa Di Denpasar

Variabel	Koefisien regresi	t- hitung	Sig t
Konstanta	3,077	2,464	0,015
Motivasi Kerja	0,392	6,825	0,000

Gaya Kepemimpinan	0,298	6,837	0,000
Budaya Organisasi	0,278	5,441	0,000
R	0,961		
Determinasi (R ²)	0,923		
F-hitung	384,109		
Nilai signifikan F	0,000		

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program *SPSS 24.0 For Windows* pada tabel 5.12 di atas diketahui maka persamaan regresi linier berganda adalah: $Y = 3,077 + 0,392 X_1 + 0,298 X_2 + 0,278 X_3$.

Analisis Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi atau sumbangan kualitas motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya. Berdasarkan analisis determinasi pada tabel 5.12 diperoleh R² (*R Square*) sebesar 0,923 atau dibulatkan menjadi (92%). Hal ini menunjukkan kontribusi atau sumbangan variabel motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 92%, sedangkan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis Uji t (*t-test*)

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

1) Pengaruh Motivasi Kerja (X_1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,825 > 1,661$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.12 diatas, maka H_0 ditolak. Menolak H_0 sama dengan menerima H_a sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Bali Insan Perkasa.

2) Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X_2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,837 > 1,661$) dengan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.12 diatas, maka H_0 ditolak. Menolak H_0 sama dengan menerima H_a sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Bali Insan Perkasa.

3) Pengaruh Budaya Organisasi (X_3) Terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ($5,441 > 1,661$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.12 diatas, maka menolak H_0 . Menolak H_0 sama dengan menerima H_a , sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan bahwa budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Bali Insan Perkasa.

Analisis Uji F (*F-test*)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Pengaruh Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Bali Insan Perkasa di Denpasar, dengan derajat keyakinan sebesar 95% dan tingkat kesalahan 5%.

Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($384,109 > 3,091$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.12 diatas maka H_0 ditolak. Menolak H_0 sama dengan menerima H_a sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan bahwa motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Bali Insan Perkasa.

Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program *SPSS 24.0 For Windows* dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 3,077 + 0,392 X_1 + 0,298 X_2 + 0,278 X_3$. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien determinasi (R Square) adalah 0,923. Ini berarti besarnya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 92% sedangkan sisanya 8% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel gaya kepemimpinan (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y). Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 6,837 > t_{tabel} 1,661$. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel budaya organisasi (X_3) terhadap kinerja

pegawai (Y). Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 5,441 > t_{tabel} 1,661$. Ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel motivasi kerja (X_1), gaya kepemimpinan (X_2) dan budaya organisasi (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y). Hal tersebut ditunjukkan oleh F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $384,109 > 3,091$.

Saran

Berkaitan dengan motivasi kerja, pihak manajemen sebaiknya memperhatikan gaji yang diterima oleh pegawai, memberikan tunjangan transportasi, dan pemberian bonus (penghargaan/uang) atas kinerja pegawai dalam bekerja agar kompensasi yang diterima karyawan dirasakan adil.

Berkaitan dengan gaya kepemimpinan, pihak manajemen memperbaiki sikap dan moral pemimpin, serta mengadakan evaluasi-evaluasi untuk menghindari karyawan yang mangkir dari tempat kerja saat jam produktif, memberikan arah-arahan mengenai system kerja agar pegawai dapat menyesuaikan diri terhadap system kerja perusahaan, pimpinan harus mampu tetap pendirian dalam pengambilan keputusan, serta menerapkan kebijakan-kebijakan agar tidak saling tumpang tindih terhadap kinerja pegawai.

Berkaitan dengan budaya organisasi pihak manajemen perlu meningkatkan system absensi agar karyawan lebih disiplin dan tertib, memberikan perhatian dan solusi terhadap masalah secara detail misalnya tugas-tugas sulit dipahami oleh pegawai, memperhitungkan dan mempertimbangkan setiap resiko yang menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

REFERENSI

- Buchari, Alma. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cholid Narbuko, Achmadi, dan Abu. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danang Sunyoto. 2013. *Metodelogi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ghozali, Moch. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi di Surabaya*”. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol.3 No.3.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hosang, Natasja, dkk. 2016. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*”. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol. 16 No. 01.
- Irawan dan Basu Swastha. 2004. *Manajemen Pemasaran Modern*. Surabaya: Liberty.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kamaluddin. 2003. *EkonomiTransportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid kedua*. Jakarta: Erlangga.

- Lumenta, Dady J, dkk. 2014. “*Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. POS Indonesia (PERSERO) Manado*”. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 Hal. 1550-1562.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper H dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Mardikawati, Woro dan Farida, Naili. 2013. “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*”. Jurnal Administrasi Bisnis. Semarang: UNDIP.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Cet 1. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksana Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, Christina Widya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm, 3rd edition*. Boston. Mc GrowHill/Irwin