

Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Administrasi di Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember
(The Influence Of Compensation , Workload And The Quality Of Service to The Performance Of Employees Personnel Administration In The Hospital And Outpatient Hospital Regional dr . Soebandi District Jember)

Honey Desy Arristra, Purnamie Titisari, Mohamad Dimiyati
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: honeyarristra@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi, beban kerja, kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Pendekatan riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tenaga administrasi di rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Sampel dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan dengan teknik *total sampling* sehingga Jumlah sampel yang digunakan adalah 32 responden. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t untuk uji hipotesis secara parsial dan uji F untuk uji hipotesis secara simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kompensasi dan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja, Kompensasi, dan Kualitas Pelayanan

Abstract

This research was attended to know the effect of Compensation, Workload, Quality of Service on employee performance. The research approach used in this study is a quantitative research. The population in this study were all employees of the administrative personnel in the outpatient and inpatient Regional Hospital dr. Soebandi Jember. Samples were selected based on criteria defined by total sampling technique so that the number of samples used were 32 respondents. This study uses primary data in the form of a questionnaire. Data analysis methods used in this research is the multiple linear regression analysis. Hypothesis test used was t test to test the hypothesis partially and F test to test hypotheses simultaneously. The results showed that only partially quality of service that significantly influence employee performance, compensation and workload while no significant effect on kinerja employees.

Keywords: Compensation, Employee Performance, Quality of Service and Workload

Pendahuluan

Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang ada di Jember. Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi juga merupakan rumah sakit rujukan terdekat dan dapat dijangkau oleh beberapa kota di Jawa Timur. Suatu Instansi yang bergerak dalam bidang kesehatan tentunya memberikan layanan terbaik untuk para pasiennya. Salah satu konsep untuk mempertahankan citra instansi rumah sakit yaitu kinerja karyawan. Suatu konsep yang berupaya menciptakan Sumber Daya Manusia yang baik dan handal di dalam instansi guna mencapai tujuan dari instansi itu sendiri. Ketika instansi rumah sakit telah berkomitmen menjaga peningkatan kinerja karyawannya akan mendorong instansi untuk memperhatikan tingkat terjadinya beban kerja yang dialami karyawan serta pemberian kompensasi dan kualitas pelayanan yang diberikan instansi rumah sakit kepada karyawannya diharapkan akan membuat karyawan merasa lebih bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tenaga

administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, dan sampel ditetapkan sebanyak 32 responden. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Metode *sampling* yang digunakan adalah *total sampling* yang berarti menggunakan teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dan variabel lainnya. Metode analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Rumusan masalah meliputi pertama, apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kedua apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketiga, apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Keempat, apakah kompensasi, beban kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, pertama artikel bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. Kedua, pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Ketiga, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Keempat, pengaruh kompensasi, beban kerja dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan metode yang digunakan dalam pengambilan data ini adalah menggunakan survei langsung dan kuesioner (angket). Unit analisis penelitian ini yaitu karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dalam penelitian ini adalah tanggapan yang dijawab langsung oleh responden terhadap kuesioner yang dibagikan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung dan menjemput langsung kepada responden. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember yang berjumlah 32 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember yang berjumlah 32 orang.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi. Dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji tegresi.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Analisa Deskriptif

Variabel	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Kompensasi	13	25	18,94	22,88
Beban Kerja	16	25	19,91	22,40
Kualitas Pelayanan	16	25	20,50	22,09
Kinerja	20	30	25,22	22673

Sumber: Output SPSS 22

Variabel kompensasi (X1) menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 18,94. Nilai terendah variabel kompensasi (X1) sebesar 13 dan nilai tertinggi 25. Standar deviasi sebesar 22,88. Variabel kompensasi (X1) dapat dikatakan

baik karena nilai standar deviasi yang mendekati nilai rata-rata (mean) dan ukuran penyebaran data yang semakin kecil. Nilai rata-rata (mean) untuk variabel beban kerja (X2) sebesar 19,91. Nilai terendah variabel beban kerja (X2) sebesar 16 dan nilai tertinggi 25 Standar deviasi sebesar 22,40. Hal ini berarti nilai variabel beban kerja (X2) dapat dikatakan baik karena standar deviasi yang diatas nilai rata-rata (mean) dan ukuran penyebaran data yang semakin kecil. Nilai rata-rata (mean) untuk variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 20,5. Nilai terendah variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 16 dan nilai tertinggi 25. Standar deviasi sebesar 22,09. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X3) dapat dikatakan baik karena nilai standar deviasi yang mendekati nilai rata-rata (mean) dan ukuran penyebaran data yang semakin kecil. Nilai rata-rata (mean) untuk variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 25,2. Nilai terendah variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 16 dan nilai tertinggi 25. Standar deviasi sebesar 22,67. Hal ini berarti variabel kinerja karyawan (Y) dapat dikatakan baik.

Uji Normalitas

Setelah dilakukan uji normalitas menggunakan metode *Shapiro-Wilk*, yang diaplikasikan dengan SPSSver.22 for Windows, diketahui bahwa nilai *Shapiro-Wilk* dalam penelitian ini $> 0,05$, maka variabel dalam penelitian ini dinyatakan normal.

Uji Validitas

Setelah dilakukan uji validitas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner pada penelitian ini memiliki Sig hitung lebih kecil (0,00) dari Sig tabel (0,05) yang menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini sah atau valid.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji reabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang diaplikasikan dengan SPSS, diketahui bahwa nilai chronbach's Alpha dalam penelitian ini $> 0,60$, maka kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda sebagai alat untuk mendeteksi hubungan antar variabel yang diajukan, yaitu kompensasi, beban kerja, kualitas pelayanan dan kinerja. Rekapitulasi hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisienan Regresi	Sig	Keterangan
Konstan	5,06		
Kompensasi	0,08	0,56	Tidak Signifikan
Beban Kerja	0,09	0,58	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,81	0,00	Signifikan

Sumber: Output SPSS 22

Berdasarkan koefisien regresi, maka persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah:

$$Y = 5,06 + 0,08X1 + 0,09X2 + 0,81X3$$

Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan Uji Asumsi klasik yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah asumsi klasik pada penelitian ini.

Uji t

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial atau individu berpengaruh terhadap variabel dependennya. Kriteria pengujian ini menggunakan perbandingan nilai probabilitas (signifikansi) dengan nilai α . Tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 2 Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 2 variabel kompensasi memiliki nilai signifikansi $> \alpha$ ($0,56 > 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. variabel beban kerja memiliki nilai probabilitas (signifikansi) $> \alpha$ ($0,58 > 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. variabel kualitas pelayanan memiliki nilai probabilitas (signifikansi) $> \alpha$ ($0,00 > 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (signifikansi) dengan nilai $\alpha = 5\%$. Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji simultan pengaruh variabel NPF pembiayaan *murabahah*, NPF pembiayaan *mudharabah*, dan NPF pembiayaan *musyarakah* terhadap profitabilitas memperoleh nilai probabilitas (signifikansi) $< \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut berarti bahwa kompensasi, beban kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis regresi linier berganda pada Uji terhadap hipotesis pertama (H1) dapat dilihat pada Tabel 2 bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,561, artinya kompensasi tidak mempengaruhi kinerja karyawan di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember (H_1 ditolak).

Kompensasi merupakan sebuah komponen penting dalam hubungannya dengan karyawan. Sesuai dengan pendapat kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan (Rivai, 2004:357). Hal ini berarti kompensasi yang diberikan perusahaan mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa gaji yang diterima karyawan tenaga administrasi sudah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Namun besarnya gaji yang diterima oleh karyawan merupakan gaji tetap yang telah disepakati berdasarkan golongan masing-masing karyawan, dimana tidak adanya insentif serta bonus karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember, menyebabkan kompensasi tidak mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas yang diberikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Angga Putra Samudra (2014) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis regresi linier berganda pada Uji t terhadap hipotesis kedua (H2) dapat dilihat pada Tabel 2 bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,588, artinya beban kerja tidak mempengaruhi Kinerja Karyawan administrasi di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember (H_2 ditolak)

Beban kerja seorang karyawan akan mempengaruhi kerjanya, hal ini karena apabila seseorang menerima pekerjaan yang berlebihan maka karyawan akan merasa jenuh dengan pekerjaannya, sehingga akan memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan (Supranto, 2006:226). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang diterima karyawan tenaga administrasi sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Namun besarnya beban kerja yang diberikan oleh instansi rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember. Beban kerja yang diberikan Pihak manajemen RSD dr. Soebandi telah sesuai dengan Surat Keputusan dan jam kerja yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Jember Nomer 70 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yurasti (2014) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis regresi linier berganda pada Uji t terhadap hipotesis ketiga (H3) dapat dilihat pada Tabel 2 bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,000,

artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi rumah sakit sudah diterima dengan baik oleh karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember (H₃ diterima)

Hasil penelitian ini didukung oleh Kotler (2002:83), pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I Wayan Jaman Adi Putra (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil studi dan pembahasan tentang pengaruh kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu pertama, Kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Kedua, Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Ketiga, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Keempat, Kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu pertama, Kurangnya referensi penelitian terdahulu yang menggunakan objek penelitian pada sektor pemerintahan. Kedua, penelitian ini hanya diorientasikan untuk karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Ketiga, terdapat variabel lain di luar penelitian ini yang dapat memengaruhi kinerja karyawan

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, sehingga data penelitian dapat terpenuhi dan penelitian dapat terselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Komarudin. 1996. *Dasar - dasar Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dhania, Dhini Rama. (2010). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Medical Representatif di Kota Kudus)*. Vol. 1 No. 1. Kudus : Universitas Maria Kudus.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomez dan Mejia et, al. 1995. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadari, Nawawi. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: UGM Press.
- Husein, Umar. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lely, Sri Wahyu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*. Tidak dipublikasikan. Diklat Kuliah. Jember: Universitas Jember
- Mathis Robert L. dan Jackson John H. 2006. *Human Resource Management*, alih bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Purba. 1996. "Measuring Consumer Perception Through factor Analysis". *The Asian Manager*: February-March, hal 28-32.
- Riniwati, Harsuko. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja Pendekatan Pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- Rivai dan Basri. 2004. *Manfaat Penilaian Kinerja*. Jurnal <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2004/04/penilaian-kinerja-karyawan-definisi.html>
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Penerbit Indeks Kelompok Gramedia.
- Robert L. Mathis & John H. Jackson. 2006. *Human Resources Management*, Edisi sepuluh, Penerbit Salemba Empat.
- Schuler, R dan Suzan E. Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menghadapi Abad 21*, Edisi Keenam, Jilid 2, Alih Bahasa: Abdul Rosyid dan Peter Remy Pasla, Editor: Yani Sumiharti, Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S.P. 1995. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Wilson, Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Perumus. 2012. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Jember : Jember University Press*.
- Umar, Husen. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal Rivai & Ahmad Fawzi Mohd Basri. 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijono S (2010). *Psikologi Industri & organisasi; dalam suatu bidang psikologi sumber daya manusia*, Jakarta: Kencana

