

PENGARUH KEPEMIMPINAN, LOYALITAS KARYAWAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA

Mamik Subagyo ¹⁾

Djoko Suseno ²⁾

Ernawati ³⁾

1, 2, 3) Program Studi Magister Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: ¹⁾ subagyo.mamik@gmail.com

²⁾ jokosuseno7@gmail.com

³⁾ erna_wati654@yahoo.co.id

ABSTRACT

This research is conducted to know the significancy betwen (1) leadership (2) of employee loyalty (3) the performance of employees on the quality services of The Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Ngawi. The population is all employees who work in The Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Ngawi as many as 32 employees. The analysis Technique uses double regression analysis with the classical assumption. Analysis results showed that leadership, employee loyalty and employee performance has positive and significant effect on service in The Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Ngawi. The most dominant variable effect on the quality of service is the employee's performance because this variables has the greatest coefficient is 0, 689. Leadership, employee loyalty and employee performance positive effect on office services The Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Ngawi was 82,4%.

Keywords: leadership, loyalty, employee performance, quality of service

PENDAHULUAN

Organisasi pemerintah daerah terdiri dari bagian-bagian yang saling tergantung satu sama lain. Setiap organisasi memerlukan koordinasi dan komunikasi supaya masing-masing bagian dari organisasi bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing suatu organisasi. Lembaga pemerintah sebagai mitra dengan lembaga swasta dalam pembangunan infrastruktur, ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, di dalam menjalankan tujuannya membutuhkan dukungan karyawan, relasi, teknologi dan kemampuan dalam menjalankan tujuan pelayanan kepada masyarakat.

Karyawan diaplikasikan sebagai komponen penting dari sebuah lembaga

pemerintah yang memiliki kemampuan dalam bekerja untuk mencapai tujuan, sehingga hubungan kerja antara karyawan, dan kontrol kinerja harus tetap dijaga. Selain itu keberhasilan lembaga pemerintah sebagai organisasi dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya, ditentukan pula oleh pemimpin itu sendiri.

Di lingkungan pegawai pemerintah, masalah kinerja menjadi suatu hal yang sangat penting karena berimplikasi pada kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara luas. Sementara itu loyalitas dan kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak hal, di antaranya kepercayaan pada atasan, kepuasan kerja dan loyalitas terhadap pekerjaan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah bahwa Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa wajib dibentuk Kementerian/Lembaga/Daerah/Institusi paling lambat pada Tahun Anggaran 2014. Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah salah satu bagian yang dibentuk dengan tugas melakukan proses pengadaan barang/jasa di lingkup pemerintah dalam hal ini adalah Pemerintah Kabupaten Ngawi.

Memperhatikan latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi?
2. Apakah loyalitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi?
4. Diantara variabel kepemimpinan, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan, variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi?

Beberapa tujuan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh loyalitas karyawan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.

3. Menganalisis signifikansi pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.
4. Menganalisis variabel yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah cara yang digunakan dalam proses kepemimpinan yang diimplementasikan dalam perilaku kepemimpinan seseorang untuk mempengaruhi orang lain untuk bertindak sesuai dengan apa yang dia inginkan. Kepemimpinan juga sebagai pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kepemimpinan merupakan salah satu tugas manajemen dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, kepemimpinan merupakan salah satu fungsi dari manajemen.

2. Loyalitas Karyawan

Loyalitas berasal dari kata dasar "loyal" yang berarti setia atau patuh. Loyalitas berarti mengikuti dengan patuh dan setia terhadap seseorang atau sistem atau peraturan yang telah disepakati bersama.

Loyalitas kerja adalah suatu keadaan aktivitas yang menyangkut fisik, psikis dan sosial yang membuat individu mempunyai sikap untuk mentaati peraturan yang ditentukan, melakukan dan mengamalkan sesuatu yang ditaatinya dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, identifikasi personal terhadap upaya pencapaian tujuan lembaga pemerintahan sesuai keahliannya sehingga meningkatkan efektivitas lembaga pemerintahan dan disertai pengabdian yang kuat sesuai

yang diungkapkan (Ghiselli & Brown dalam Kadarwati, 2003: 108).

3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan diartikan sebagai tingkat hasil kerja karyawan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang baik dari segi kualitatif dan kuantitatif berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan (Simamora, 2005).

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan awal yang terdiri dari langkah-langkah menetapkan sasaran pelayanan, penetapan kegiatan yang perlu untuk mencapai sasaran pelayanan yang bermutu. Penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk pelayanan yang bermutu, menetapkan ukuran kinerja yang bermutu, penelaahan kinerja atas dasar sasaran, penetapan pemberian imbalan yang berdasarkan hasil. Pengendalian pelayanan merupakan langkah nyata agar pelayanan dapat terjamin dengan kualitas pelayanan yang tinggi dan bermutu.

Hipotesis

1. Kepemimpinan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi (H1).
2. Loyalitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi (H2).
3. Kinerja karyawan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi (H3).

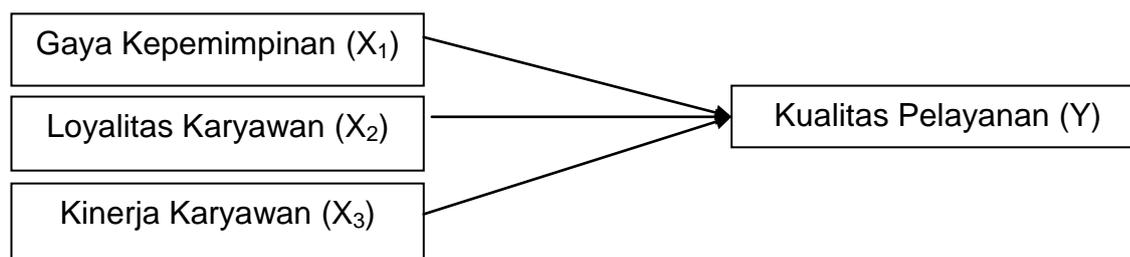
4. Salah satu variabel dari kepemimpinan, loyalitas dan kinerja karyawan (X_4) memberikan pengaruh yang dominan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi (H4).

Dari uraian tersebut maka digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan dan Kinerja Karyawan merupakan variabel yang mempengaruhi (Variabel independen) terhadap kualitas pelayanan (Variabel dependen). Variabel independen (*independent variable*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel dependen (*dependent variable*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini ditentukan di Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Lokasi penelitian ini terletak di Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Ngawi Jl. Teuku Umar No. 12 Ngawi. Dengan Populasi Penelitian adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Arikunto, 2002: 132). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi yang berjumlah 32 karyawan sebagai populasi yang memenuhi kriteria populasi. Teknik Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan secara sensus di mana semua sampel diambil



untuk diteliti dengan karakteristik sampelnya yakni pegawai negeri sipil pada Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan teknik angket.

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk menguji kualitas data penelitian. Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas dengan (1) Uji Validitas (2) Uji Reliabilitas dan (3) Uji Asumsi Klasik. Sedangkan Pengujian Hipotesis dengan (1) Regresi Linear Berganda (2) Uji Hipotesis, untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, dilakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji t dan uji F dan (3) Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL

Data dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner terhadap 32 responden karyawan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Penelitian ini dimulai dengan tahap pengumpulan data melalui penyebaran instrumen kuesioner terhadap seluruh responden. Penyebaran kuesioner

dilakukan selama 2 (dua) minggu dan dilaksanakan pada awal bulan November 2015. Berdasarkan kuesioner yang di edarkan kepada seluruh karyawan Unit Layanan Pengadaan barang/jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi, semua kuesioner telah dikembalikan kepada peneliti sebesar 100%.

Selanjutnya dilakukan skoring (penilaian) dengan teknik skala *Likert* 5 poin. Seluruh kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan pengujian instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Tahap selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik serta analisis regresi linear berganda. Adapun proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 13.

Penelitian ini menggunakan model regresi, menggunakan variabel dependen pelayanan (Y) adalah regresi linear berganda pengaruh kepemimpinan, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.

Tabel 1: Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	26	81,3%
	Wanita	6	18,7%
	Jumlah	32	100%
Tingkat Usia	< 25 tahun	0	0
	26 – 30 tahun	1	3,1%
	31 – 39 tahun	19	59,4%
	40 – 49 tahun	11	34,4%
	> 50 tahun	1	3,1%
Jumlah	32	100%	
Tingkat Pendidikan	SMA/ sederajat	6	18,7%
	Akademi/Diploma	3	9,4%
	Sarjana Strata 1	21	65,6%
	Sarjana Strata 2	2	6,3%
Jumlah	32	100%	
Masa Kerja	2 – 5 tahun	1	3,1%
	6 – 15 tahun	19	59,4%
	15 – 25 tahun	10	31,2%
	> 25 tahun	2	6,3%
Jumlah	32	100%	

Sumber: Data Primer diolah 2016

Tabel 2: Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	Kepemimpinan	Uji multikolinearitas	Tolerance (0,313; 0,424; 0,309) > 0,1 VIF (3,197; 2,359; 3,238) < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
	Loyalitas Karyawan	Uji heteroskedastisitas	p (0,246; 0,906; 0,125) > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
	Kinerja Karyawan	Uji autokorelasi	p (0,857) > 0,05	Tidak ada autokorelasi
		Uji normalitas	P (0,885) > 0,005	Residual normal

Sumber: Data Primer diolah 2016

Tabel 3: Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	Nilai t	Signifikansi
(Constant)	4,329	1,166	0,253
Kepemimpinan	0,568	4,504	0,000
Loyalitas Karyawan	0,329	2,843	0,008
Kinerja Karyawan	0,049	0,386	0,702
F : 49,457			0,000
Adjusted R ² : 0,824			

Sumber: Data Primer diolah 2016

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear bebas dari adanya bias atau penyimpangan sehingga diperoleh model regresi yang benar-benar BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Pengujian asumsi klasik dilakukan terhadap dua model regresi yaitu model 1 dengan variabel dependen pelayanan. Perhitungan uji asumsi klasik dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 13 dengan hasil seperti tabel 2 di atas.

Hasil Uji Regresi Linear

Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Hasil dari uji regresi tersebut dapat menunjukkan pengaruh signifikan positif atau negatif dari variabel kepemimpinan, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan Unit Layanan Penga-

dan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Hasil uji regresi berganda dianalisis menggunakan bantuan program SPSS versi 13 dengan hasil ditunjukkan pada tabel 3 di atas.

Dari tabel 3 di atas diperoleh persamaan koefisien regresi:

$$Y = 4,329 + 0,568X_1 + 0,329X_2 + 0,049X_3$$

Tanda positif masing-masing koefisien regresi (a , b_1 , b_2 , b_3) menunjukkan bahwa kepemimpinan, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.

Untuk menguji signifikansi pengaruh kepemimpinan, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan di Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi terhadap pelayanan pengadaan barang/jasa menggunakan uji t.

Dari hasil analisis nilai t yang diper-

oleh menunjukkan bahwa kepemimpinan dengan nilai t 4,504 dengan p value (0,000) < 0,05 berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan; nilai t pada kualitas pelayanan sebesar 2,843 dengan p value (0,000) < 0,05 menunjukkan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sedangkan nilai t pada kinerja karyawan sebesar 0,386 dengan p value (0,702) < 0,05 berarti kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.

PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan proses pengadaan barang/jasa sudah menggunakan sistem aplikasi jaringan internet yaitu Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sehingga semua proses pengadaan dari awal sampai akhir sudah terikat batas waktu penyelesaiannya dan tahap demi tahap dalam proses pengadaan sudah diatur dalam sistem aplikasi. Sangat beralasan apabila loyalitas karyawan sangat berpengaruh terhadap pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Karakteristik karyawan tidak menunjukkan indikasi lain kecuali cukup banyak manfaat yang diperoleh dengan bergabung pada instansi ini dalam jangka waktu lama dan karyawan merasa nilai-nilai yang dianut sama dengan nilai-nilai di instansi ini, sedangkan faktor pilihan kepemimpinan yang menggunakan gaya otoriter. Kompensasi yang diterima karyawan dari bekerja tidak sejalan dengan sikap karyawan yang sudah digaji secara layak, kompensasi yang diharapkan berupa kesempatan berkembang dan meningkatnya kemampuan kerja. Dengan demikian sangat beralasan apabila gaya kepemimpinan dan kompensasi tidak menjadi faktor penentu pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.

Dari hasil pengumpulan data dan analisis maka faktor penentu pelayanan

di Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi berdasarkan uji regresi diperoleh temuan bahwa pelayanan di Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi secara signifikan dipengaruhi oleh kepemimpinan dan loyalitas karyawan, sedangkan kinerja karyawan secara signifikan tidak mempengaruhi pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Dengan demikian hipotesis 1 dan 2 dapat diterima atau terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu pelayanan di Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi adalah Kepemimpinan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan bahwa Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Dengan demikian hipotesis 1 diterima atau terbukti kebenarannya, sedangkan Loyalitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Dengan demikian hipotesis 2 diterima atau terbukti kebenarannya. Kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Dengan demikian hipotesis 3 ditolak dan tidak terbukti kebenarannya. Dari ketiga variabel yang diteliti dapat diketahui bahwa kepemimpinan merupakan faktor yang dominan berpengaruh pada pelayanan Unit Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi.

Dari hasil analisis data berdasarkan kuesioner yang diperoleh, diketahui penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan untuk dilakukan perbaikan. Hal ini dikarenakan Objek penelitian kurang luas karena dilakukan hanya dalam satu wilayah yaitu Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi. Pe-

neliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ulang dengan menggunakan objek pada bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ngawi dan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dan Responden dalam penelitian ini terbatas hanya karyawan pada yang diteliti, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ulang dengan membatasi pada segmen karyawan yang statusnya kontrak (belum pegawai negeri sipil). Alasannya adanya perbedaan kewenangan dan kompensasi dengan pegawai negeri sipil selain itu hambatan yang terjadi dalam melakukan penelitian, responden kurang kooperatif dalam mengisi kuesioner. Untuk mengantisipasi hal tersebut peneliti memberikan pendekatan kesejawatan dan memberikan penjelasan tentang pentingnya penelitian ini di lakukan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, masih ada hal-hal yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan, faktor penentu pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Ngawi adalah kepemimpinan. Untuk meningkatkan loyalitas karyawan dan kinerja karyawan sebaiknya memiliki pimpinan memiliki inisiatif untuk mencapai kinerja yang lebih maju

dan meningkat. Alternatif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan pemberian perhatian yang lebih inten terhadap publik, dan memberikan prioritas terhadap permintaan kerja yang lebih berkualitas. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan kinerja karyawan adalah adanya kompensasi. Untuk mempertahankan agar karyawan tetap loyal, kebijakan penetapan nilai-nilai insentif maupun kompensasi lain. Memberikan peluang peningkatan diri dan mencapai prestasi kerja. Loyalitas dan kinerja karyawan dapat dipertahankan apabila karyawan merasakan terlindungi. Strategi untuk mewujudkan kepuasan karyawan, dapat diupayakan dengan meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan kualitas lingkungan fisik, kualitas pelayanan karyawan dan pemberian peluang meningkatkan diri karyawan dalam kerja yang kompetitif. Perbaiki budaya organisasi yang lebih terstruktur terorganisasi dengan baik dan pemberian tugas yang sesuai tugas dan fungsinya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena tidak rancu antara pekerjaan yang satu dan pekerjaan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Alternatif*, Bhineka Cipta, Jakarta
- Azwar, Saifudin. 2009. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Darwito, 2008, *Analisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan; studi pada RSUD kota Semarang*, Tesis, tidak dipublikasikan, Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit-UNDIP.
- Donghong Ding, Haiyan Lu, Yi Song, Qing Lu, 2014, *Relationship of Servant Leadership and Employee Loyalty: The Mediating Role of Employee Satisfaction* School of Management, University of Science and Technology, Hefei, China.
- Farida Jafar. 2005, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Feronika Hardanti, 2013. *Analisis Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Komitmen, Loyalitas dan Kinerja Karyawan Serta Dampaknya terhadap Persepsi Karyawan dan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah*. Yogyakarta. Program Pascasarjana Ilmu Magister Sains Universitas Islam Indonesia.
- Fullan. Rowley, J. and Dawes, J. 2003. "Customer Loyalty a relevant Concept for Libraries", *Library Management*, 20 (6) 2003, 345 – 351.

- Kadarwati. 2003. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, dan Proses, edisi Ke-empat*, Erlangga, Jakarta.
- Nur Yanuar, 2006. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi dengan Kinerja Karyawan Pemerintah Kota Bukittinggi
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan barang/Jasa Pemerintah
- Simamora, Henry, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (YKPN), Yogyakarta.