

PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI, KOMPETENSI, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN WONOGIRI

Tariyo
STIE AUB Surakarta

Mulyanto
STIE AUB Surakarta

ABSTRACT

The aim of this research are to test the influences of the leadership, the communication, and competence on the performance of officers with the motivation as a moderating variable at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. Data was collected from 50 officers as a sample. It was collected directly with a questioner and observation. The result of the this research prove that equation of double linear regression shows: The t test also prove that the leadership positive and significant on the performance of officers at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. The communication influential positive and significant on the performance of officers at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. The competence influential positive and not significant on the performance of officers at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. The education influential negative and not significant on the performance of officers at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. The motivation influential positive and significant on the performance of officers at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.. F test or simultaneous the leadership, the communication, and competence, and the motivation on the performance of officers at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. Determination test (R^2 test) shows that dependent variable can be cleared by the leadership, the communication, and competence that be researched for the fist and second of equation of double linear regression about 91,7% and (8,3%) be cleared out side of variable. The motivation didn't moderate the influence of the leadership, the communication, and competence and education on the performance of officers at Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.

Keywords: *the leadership, the communication, and competence, and the motivation and the performance*

PENDAHULUAN

Globalisasi yang menuntut perubahan akan mewarnai organisasi baik organisasi swasta maupun pemerintah untuk mengadakan perubahan-perubahan dan pembaruan guna menghadapi tuntutan sustainabilitas sebuah organisasi. Keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Peningkatan

kualitas sumber daya manusia sangat diperlukan agar semua pegawai dan pimpinan memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas akan memberikan kontribusi yang sangat besar kepada instansi. Strategi pengembangan sumber daya manusia diperlukan untuk memelihara dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia itu sendiri. Penilai-

an terhadap kinerja merupakan tuntutan yang harus diperhatikan sebagai pemberdayaan sumber daya manusia. Kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri sebagai objek yang akan diteliti mempunyai beberapa catatan sebagai fenomena yang menarik sebagai kondisi riil misalnya, pada persoalan kinerja pegawai, di mana tuntutan untuk dapat meningkatkan kinerja yang sesuai dengan harapan orang tua, lulus dengan nilai baik, peningkatan nama baik instansi merupakan pekerjaan yang harus menjadi tantangan. Persoalan peningkatan kinerja pegawai menjadi skala prioritas. Banyak yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, misalnya memberikan dorongan untuk peningkatan kemampuan pegawai dengan workshop, pelatihan-pelatihan dan penataran. Saat ini, upaya tersebut rutin dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab pimpinan terhadap keinginan meningkatkan kinerja pegawai.

Dalam pengamatan persoalan kepemimpinan di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri misalnya, menunjukkan bahwa masalah kepemimpinan sebagai penentu untuk meningkatkan kinerja pegawai. Setiap masa kepemimpinan tampaknya berbeda antara satu dengan yang lain, misalnya persoalan pengambilan keputusan terhadap kerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, terlihat ada yang memberikan dorongan untuk menggerakkan motivasi, sehingga para pegawai meningkatkan kemampuan, keahlian dan ketrampilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yang secara langsung akan meningkatkan kinerja. Kepemimpinan yang tak berhasil akan memberikan dampak tersendiri pada para pegawai. Bagi yang berhasil, akan mempengaruhi pada aktivitas pegawai sehari-hari. Dampak bagi pola kerja serta cara mengakomodasi seluruh fungsi yang ada dalam mendukung terwujudnya tujuan organisasi,

terlihat sangat tergantung dari kepemimpinan. Berdasarkan pengalaman dari tahun-tahun sebelumnya, kepemimpinan Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, yang tepat terlihat semua komponen, semua unsur dan kekuatan bisa terakomodasikan secara maksimal serta bisa membuah hasil yang optimal melalui peningkatan kinerja pegawai.

Pengamatan terhadap masalah motivasi pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi para pegawai akan sangat tergantung dari hasil kepemimpinan yang baik. Kondisi riil menunjukkan bahwa pada kinerja pegawai sebagai dampak motivasi yang tinggi dapat terlihat pada semangat yang tinggi para pegawai dalam menjalankan tugasnya baik dari persoalan bekerja sampai pada tugas administrasi yang dilakukan. Kondisi ini, memberikan gambaran bahwa masalah motivasi sangat penting untuk dapat ditingkatkan di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.

Pengamatan terhadap persoalan komunikasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, tampaknya sangat fenomenal. Komunikasi yang terjadi selama ini, antar pegawai maupun pegawai dengan pimpinan terjalin harmonis. Komunikasi yang efektif dan intensif antar para pegawai merupakan solusi sebuah komunikasi karena dengan jarak yang rata-rata jauh dan menyebar diantara tempat tinggal para pegawai untuk dapat berdialog dalam rangka pengembangan, yang memang menjadi kendala untuk menciptakan komunikasi yang harmonis. Hal ini tercermin ketika ada kegiatan mendadak, tugas yang segera dilaksanakan sering mengalami kendala dalam melaksanakannya. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja para pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. Komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan lembaga ini, misalnya adanya konflik antar pegawai sebagai akibat pandangan yang berbeda sering muncul sebagai dinamika kehidupan berorganisasi, namun sebaliknya ada komunikasi yang baik yang dapat meningkatkan saling pengertian antar pe-

gawai, misalnya kerja sama dalam sebuah kepanitiaan, gotong royong dalam sebuah tim dan lain lain. Gambaran hubungan komunikasi yang terbuka diciptakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri lewat aktivitas formal misalnya rapat kerja, pembinaan, pengarahan yang rutin dilaksanakan sehingga hal ini menciptakan *team work* yang baik, maupun informal misalnya pertemuan diluar formal seperti *home visit*, tilik warga, arisan, perhelatan, acara syukuran dan lain lain sehingga masalah yang dihadapi dapat dipecahkan melalui komunikasi yang baik.

Landasan Teori

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. (Rivai & Fawzi, 2005: 14). Kinerja pegawai dan prestasi kerja pegawai sesungguhnya mempunyai pengertian yang sama yaitu mengacu kepada hasil dari apa yang telah dilakukannya pada pekerjaannya.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan didefinisikan sebagai suatu kepribadian yang mendatangkan keinginan suatu kelompok untuk menirunya atau mengikutinya, atau memancarkan pengaruh tertentu sebagai suatu kewibawaan yang membuat kelompok orang untuk melakukan perbuatan yang dikehendaki (Karyadi, 2002: 12). Kepemimpinan adalah seni mempengaruhi orang lain, mengarahkan kemauan mereka, kemampuan dan usaha untuk mencapai tujuan pimpinan.

3. Komunikasi

Komunikasi merupakan *transfer* pesan, pengertian dan pemahaman makna (Robbins, 2002). Suatu gagasan, tidak peduli seberapa besarnya, tidak berguna sebelum di teruskan

kepada dan dipahami oleh orang lain. Komunikasi dapat terjadi karena adanya komponen komunikator yang mengirimkan pesan yang diekspresikan (*encoded*) melalui lambang dalam bentuk bahasa. Pesan disampaikan melalui perantara, yaitu media komunikasi, selanjutnya pesan diterima oleh penerima pesan (*recipient*), yang selanjutnya pesan itu diubah/ditafsirkan (*decoded*).

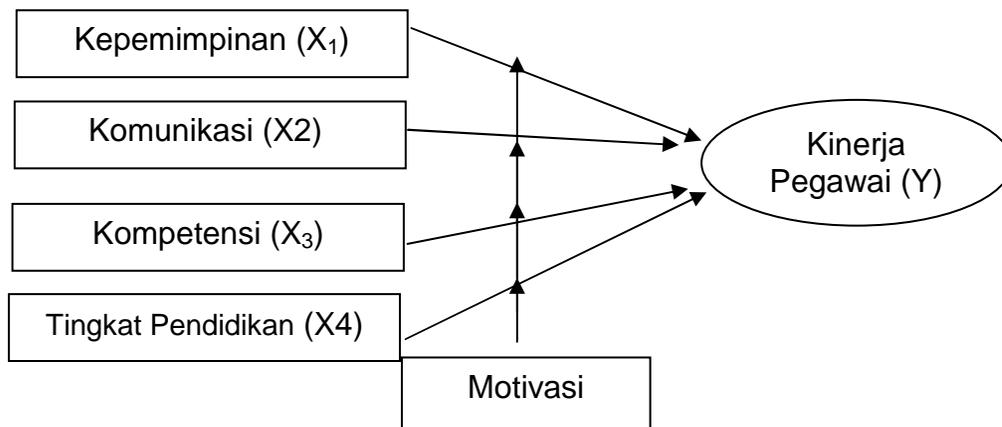
4. Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. (Boulter, Dalziel dan Hill, 2003: 75). Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

5. Motivasi

Pengertian motivasi berasal dari kata motif yang artinya sesuatu yang mendorong dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu (gerakan), sedangkan motivasi adalah sesuatu yang membuat orang untuk bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu yang didasarkan dari motif (Suradinata, 2006: 37). Sedangkan memotivasi manusia adalah menunjukkan arah dan tujuan tertentu yang dilakukannya untuk berperan aktif mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa manusia tersebut menuju dan bergerak ke arah yang telah ditentukan. Jadi motivasi secara singkat dapat diartikan sebagai proses menggerakkan manusia dan memberikan motivasi artinya proses untuk menggerakkan orang lain agar mau melakukan sesuatu sebagaimana yang diharapkan oleh penggeraknya atau yang mengarahkannya.

Kerangka Penelitian



Kerangka Pemikiran

Sumber: Veithzal Rivai, Karyadi (2002),

Hipotesis

Berdasarkan penelitian terdahulu dan kajian teori yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : diduga kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
- H₂ : diduga komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
- H₃ : diduga kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
- H₄ : diduga tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
- H₅ : diduga motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
- H₅ : diduga motivasi memoderasi pengaruh kepemimpinan, komunikasi, kompetensi dan tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. Objek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, kemudian untuk memperoleh data mengenai gambaran

objek penelitian, peneliti menggunakan cara dengan menyebarkan kuesioner yang berisi diskripsi diri responden. Penelitian yang secara konseptual bisa diamati disebut ukuran populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan pegawai yang bekerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri adalah 50 orang.

Berdasarkan besarnya populasi tersebut lebih dari 100 orang maka dalam penelitian ini peneliti mengambil sistem sensus. Yaitu sejumlah 50 responden karena objek penelitian adalah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini data primer yang diperoleh dari objek penelitian secara langsung melalui penyebaran kuesioner tentang kepemimpinan, komunikasi, kompetensi, pendidikan, motivasi dan kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menganalisis dan menginterpretasikan data secara langsung yang akan ditunjukkan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. Analisis ini dipergunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden.

2. Analisis Kuantitatif

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Validitas adalah sifat yang me-

nunjukkan kemampuan suatu instrumen atau alat untuk dapat mengungkapkan sesuatu yang menjadi pokok sesuatu penelitian. Untuk menghitung *valid* tidaknya instrumen dapat digunakan orulasi *Product Moment*. Rumus korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2001: 182):

$$r_{xy} = \frac{\left(n \cdot \sum_{i=1}^n (x_i - y_i) \right) - \left(n \cdot \sum_{i=1}^n x_i \right) \left(n \cdot \sum_{i=1}^n y_i \right)}{\sqrt{n \cdot \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2} \sqrt{n \cdot \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*;

x_i = Variabel independen;

y_i = Variabel dependen;

n = Jumlah data.

Menurut (Umar, 2003: 89) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur yang ingin diukur. (Ghozali, 2001: 135) menyatakan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk menguji validitas item-item pertanyaan dengan membuat korelasi skor pada item tersebut (yang diuji) dengan skor total.

Pengujian validitas terhadap butir pertanyaan dalam kuesioner dapat dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS, yaitu dengan melihat hasil output *Corrected Item-Total Correlation* dimana jika nilainya positif dan lebih besar dari nilai r_{tabel} ($Df = N - 4$ dan $\alpha = 5\%$) berarti butir pertanyaan telah *valid* (Santoso, 2001: 277).

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan *internal consistency* dengan

teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown. Rumus untuk reliabilitas dari Spearman ini adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b} \quad (\text{Sugiyono, 2001: 122})$$

Keterangan:

r_i = reliabilitas internal seluruh instrumen;

r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua.

Program SPSS memberikan fasilitas untuk reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60. Untuk memperbaiki reliabilitas angket, dapat dilakukan dengan memperbanyak butir pertanyaan dan/atau memperbesar ukuran sampel (Aritonang, 2005: 53).

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Data yang masuk akan dianalisis dan diuji dengan menggunakan statistik metode regresi linear berganda. Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut (Djarwan-to, 2000: 309):

Pada Persamaan Model 1

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_4 X_5 + e_i$$

Pada persamaan Model 2

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_5 + b_5 X_1 X_5 + b_6 X_2 X_5 + b_7 X_3 X_5 + e_i$$

Keterangan:

Y : Kinerja pegawai

X_1 : Kepemimpinan

X_2 : Komunikasi

X_3 : kompetensi

X_4 : Tingkat Pendidikan

X_5 : Motivasi

a : Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6$: Koefisien regresi
 e_i : Faktor *Error/Disturbance*.

c. Uji Koefisien Regresi Parsial/ Individual (t test)

Uji statistik t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Apabila nilai probabilitas atau signifikan $t < \text{nilai } \alpha$ berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila nilai probabilitas atau signifikan $t > \text{nilai } \alpha$ berarti variabel independen berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

d. Uji Koefisien Regresi Simultan (F test)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Apabila nilai probabilitas atau signifikan $F < \text{nilai } \alpha$ berarti variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila nilai probabilitas atau signifikan $F > \text{nilai } \alpha$ berarti variabel independen secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2001: 45). Menurut Kuncoro (2001: 101) koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel yang terikat.

f. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik

adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam menguji ada tidaknya masalah normalitas digunakan uji *kolmogorov Smirnov*. Hasil perhitungan apabila diperoleh hasil nilai Z hitung $> 0,05$ maka sebaran data mendekati distribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah kesalahan pengganggu memiliki varians yang sama atau tidak. Salah satu langkah untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan uji Park. Kriteria yang dipergunakan yaitu jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka gangguan adalah homogen atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance inflation factor*). Jika *Variance Inflation Factor* (VIF) diatas 10 maka terjadi multikolinearitas atau jika nilai *tolerance* mendekati nilai 0,10 maka data terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2001: 57).

4) Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi bertujuan untuk melihat apakah dalam model terjadi keadaan di mana ada korelasi diantara variabel gangguan sehingga penafsiran tidak lagi efisien. Dalam menguji ada tidaknya masalah otokorelasi digunakan metode Durbin Watson terhadap nilai *residual*. Hasil perhitungan apabila diper-

oleh nilai Durbin Watson lebih besar dari 1,5 dan kurang dari 2,5 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada masalah otokorelasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian yang dibahas dalam penelitian ini dihasilkan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
3. Kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
4. Tingkat pendidikan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
5. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
6. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri adalah motivasi karena variabel ini memiliki koefisien yang paling besar (0,557).
7. Uji R^2 didapatkan hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,917 atau 91,7 % yang berarti variabilitas variabel kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel kepemimpinan, kompetensi, komunikasi, tingkat pendidikan dan motivasi sebesar 91,7% sedangkan sisanya (8,3%) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi, misalnya budaya organisasi, komitmen organisasi dan pendidikan dan latihan.

8. Hasil uji secara serempak (Uji F) dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel kepemimpinan, kompetensi, komunikasi, tingkat pendidikan dan motivasi mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
9. Motivasi tidak memoderasi pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, ini berarti bahwa motivasi tidak memperkuat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
10. Motivasi tidak memoderasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, artinya bahwa motivasi tidak memperkuat pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
11. Motivasi tidak memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, artinya bahwa motivasi tidak dapat memperkuat pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.
12. Motivasi tidak memoderasi pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri, artinya bahwa motivasi tidak dapat memperkuat pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2003. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Lerbien R., 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Aritonang, Lerbien R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Armstrong. M, 2000. *Performance Management*. Clays, Ltd. St. Ives ple, England.
- Boulter, Nick; Murray, Dalziel; dan Hill, Jackie 2003. *Manusia dan Kompetensi: Panduan Praktis untuk Keunggulan Bersaing*. Buana Ilmu Populer. Jakarta.
- Coryanata. 2004, "Pengaruh Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi terhadap Hubungan antara Partisipasi Anggaran dengan Kinerja Manajerial pada Perusahaan di AS", *Jurnal Penelitian Dayasaing Universitas Muhammadiyah Surakarta Vol. 1 No. 1, PP 1-8 Tahun 2004*.
- Diana. A., dan Tjiptono. F., 2001, *Total Quality Mngagement*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2006. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Karyadi, M., 2002, *Ketenagakerjaan, Prinsip dan Kasus*, BPFE, Yogyakarta
- Kartikawangi D., 2002, *Karakteristik Sumber Daya Manusia yang Dibutuhkan Dunia Industri/Organisasi dalam Menghadapi Globalisasi*, Atma Nan Jaya, Jakarta.
- Kuncoro, M, 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?*, Erlangga, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta.
- Santoso. Singgih, 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Suradinata, Ermaya, 2006, *Psikologi Kpegawaian dan Peranan Pimpinan dalam Motivasi Kerja*, Ramadan, Bandung.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Veithzal Rivai & Ahmad Fawzi Mohd. Basri, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari teori ke praktek*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.