

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA DAN KOMITMEN
KARYAWAN (STUDI KASUS RADIO KLZ BANDUNG)**

***THE INFLUENCE OF WORK MOTIVATION AND STRESS TOWARDS EMPLOYEES
COMMITMENT (CASE STUDY OF KLZ RADIO BANDUNG)***

Syaifa Inanta Sari¹, Ella Jauvani Sagala S.Psi., MSc., Psikolog²

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
syaifaistr@gmail.com¹, indira.rach@gmail.com²

Abstrak

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang penting sebagai potensi penggerak aktifitas suatu perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan atau organisasi harus dapat menjaga, memelihara dan meningkatkan kualitas kinerja SDM yang dimiliki. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan atau organisasi adalah dengan memberikan perhatian berupa motivasi kepada karyawan. Selain itu, terpenting yang harus dilakukan oleh perusahaan atau organisasi adalah bagaimana karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa adanya tekanan.

Penelitian ini dilakukan di Radio KLZ Bandung dengan menggunakan motivasi dan stress kerja sebagai variabel independen dan kinerja dan komitmen sebagai dependen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi dan stress kerja terhadap kinerja dan komitmen karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kasual. Analisis data yang digunakan analisis deskriptif, analisis linier berganda, uji hipotesis parsial (uji T) dan koefisien determinan (uji R₂).

Berdasarkan hasil kuesioner dengan 60 responden, penilaian karyawan terhadap motivasi kerja termasuk dalam katagori tinggi begitu pula dengan stress kerja. Dan penilaian karyawan terhadap kinerja termasuk dalam katagori baik begitu juga komitmen. Pada hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi (X1) dan stres kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y1) dan komitmen (Y2). Pada hasil uji koefisien determinasi (uji R₂) pada model 1 diperoleh 61,4%. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan stress kerja berpengaruh sebesar 61,4% terhadap kinerja. Pada model 2 diperoleh 54,8%. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan stress kerja berpengaruh sebesar 54,8% terhadap komitmen.

Kata Kunci: Motivasi, Stres Kerja, Kinerja Komitmen

Abstract

Human Resources (HR) has an important role as a potential of all the activities of the company or organization. Each company should be able to establish, maintain and improve the quality of performance of human resources. One of the way that should be done by the company in improving the quality of performance is by paying attention to its employees with work motivation. In addition, the mos important thing that companies have to do is find a way to make their employees can do their work without feeling any pressure.

This research was conducted at Radio KLZ Bandung using motivation and job stress as independent variabel and performance and commitment as the dependent variable. The purpose of this study to determine how the influence of work motivation on the performance, motivation on the commitment and job stress on the performance and job stress on the commitment. This research is descriptive and casual. Analysis of the data used is descriptive analysis, multiple linear analysis, pasrtiap hypotests test (T-test) and the determinant coefficient (R₂ test).

Based on the questionnaire results with 60 respondents, the research of employee towards work motivation is tend to be high in the category as well as work stress. And the research of employee towards work performance is in a good category as well as commitment. On the results of hypothesis testing, it can be concluded that motivation variable (x1) and work stress (x2) are partially has significant impact towards performance (y1) and commitment (y2). On the results of coefficient of determination testing (R testing), model 1 had obtained 61,4%. This matter shows that motivation and work stress is impacted by 61,4% towards the performance. On model 2, the results are 54,8%. This matter shows ghaf motivation and work stress are affected by 54,8% towards commitment.

Keywords: User Experience, Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

Pada masa sekarang ini, kebutuhan untuk mendapatkan sebuah informasi dan hiburan adalah sesuatu yang penting. Kemajuan teknologi dan informatikasaat ini sudah berkembang pesat. *Broadcasting* atau penyiaran radio dan televisi adalah media massa, alat yang dipakai untuk berkomunikasi dengan banyak orang.

Distribusi program radio (audio) dan televisi (video) disampaikan dengan transmisi kepada pendengar dan penonton. Radio KLZ adalah radio peleburan antara radio K-Lite dan radio Zora yang dimana peleburan tersebut terjadi dimana direktur K-lite dan Zora menjadi satu pimpinan yang mengakibatkan berubahnya struktur organisasi pada radio tersebut. Sebagai radio peleburan maka harus menjadi radio yang lebih ternama lagi di kota Bandung. Radio ini pun mempunyai format siaran seperti 50% hiburan, 25% pendidikan dan 25% informasi.

Perubahan struktur organisasi tersebut menjadi penyebab perbedaan pekerjaan pada karyawan, karena pada peleburan pemimpin tersebut pekerjaan pun berubah. Hal tersebut juga menjadi permasalahan bagi penulis untuk meneliti masalah pengaruh motivasi dan stress kerja terhadap kinerja dan komitmen karyawan Radio KIZ Bandung.

2. Kerangka Teoritis

2.1 Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi adalah studi ilmu tentang pengaruh perilaku manusia atau seseorang atau individu atau kelompok terhadap suatu organisasi yang bertujuan meningkatkan efektifitas perusahaan yang berorientasi kepada penelitian dan penerapan tiga tingkat dasar analisis yaitu individu, dan perilaku organisasi tergantung dari tata budaya organisasi atau model dan bentukan pada organisasi tersebut.[1].

2.2 Motivasi

Motivasi adalah serangkaian kekuatan yang menyebabkan orang terlibat dalam suatu perilaku dengan cara mendorong gairah kerja bawahan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Aktivitas perilaku yang bekerja dalam suatu untuk memenuhi kebutuhan dan manajer punya peran penting berjuan untu memotivasi orang-orang dalam organisasi untuk bekerja pada tingkat tinggi. [2]

2.3 Stres Kerja

Stress kerja adalah dimana suatu keadaan yang menekan diri dan tekanan emosional dan jiwa seseorang dalam menghadapi suatu tuntutan yang sangat besar di luar batas kemampuannya, karena kurang seimbangnya antara kemampuan dan kekuatan terhadap tuntutan maka menyebabkan stress tersebut dan berpengaruh terhadap kesehatan dan potensi kinerja. [3]

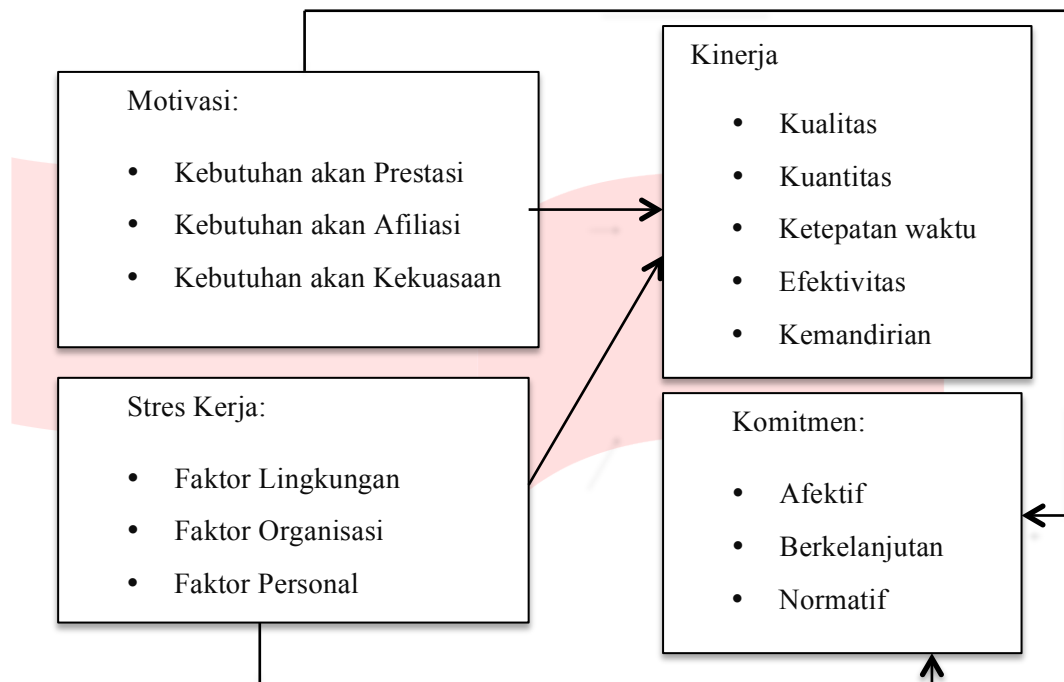
2.4 Kinerja

Kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang sangat penting untuk organisasi dan perlu untuk perhatian utama dikarenakan kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang berhubungan pada tujuan organisasi. [4]

2.5 Komitmen

Komitmen adalah sikap mencerminkan loyalitas atau tingkat dimana seseorang memihak kepada suatu organisasi untuk mempertahankan diri dan melakukan tugas tugasnya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. [5]

2.6 Kerangka Pemikiran



2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah digambarkan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif yang signifikan dari tujuan motivasi, stres kerja terhadap kinerja dan komitmen karyawan Radio KLZ Bandung.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah karyawan Radio KLZ Bandung yang berjumlah 60 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling

3.2 Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis jalur regresi linear berganda. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Analisis Deskriptif
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas Data
Uji normalitas data dimaksudkan untuk memastikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas data dengan menggunakan bantuan program SPSS menghasilkan tiga keluaran yaitu *processing summary*, *descriptives*, *test normality* dan *Q-Q plots* [4].
 - b. Uji Autokorelasi
Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dengan regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengguna.
 - c. Uji Multikolinieritas
Model uji regresi yang baik selanjutnya tidak terjadi multikolinieritas [5].
 - d. Uji Heterokedastisitas
Syarat klasik ini dalam analisis jalur adalah harus tidak terjadi gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode gletjer dengan SPSS [6].
3. Uji Hipotesis
 - 1) Koefisien Determinasi
Mengukur sejauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.
 - 2) Uji Parsial
Memnunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya.

4. Uji Linier Berganda

Analisis regresi adalah merupakan model analisis yang dapat digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Apabila suatu pengukuran pengaruh antar variabel tersebut melibatkan lebih dari satu variabel independen maka penelitian ini disebut analisis regresi linear berganda.

4. Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap (*User Experience*)

No.	Dimensi	Nilai rata-rata persentase jenjang total setiap dimensi
1.	Motivasi	73,24%
2.	Stres Kerja	74,86%
3.	Kinerja	76,19%
4.	Komitmen	68,76%
	Nilai rata-rata persentase jenjang total secara keseluruhan	73,26%

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai rata-rata total persentase yang didapat dari dimana termasuk ke dalam kategori baik pada garis kontinum.

4.2 Uji Asumsi Analisis Jalur

1. Uji Normalitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,00543245
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,040
	Negative	-,070
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil diatas tentang uji normalitas 1 menunjukkan bahwa Asymp Sig sebesar 0,200 artinya lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan data residual terdistribusi normal. Sehingga model ini dapat dinyatakan telah memenuhi syarat asumsi normalitas.

Hasil Uji Normalitas 2 Table 4.3

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,78491316
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,063
	Negative	-,043
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil diatas tentang uji normalitas 2 dari data di atas dapat dilihat nilai Asymp Sig sebesar 0,200 artinya lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan data residual terdistribusi normal. Sehingga model ini juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat asumsi normalitas.

2. Uji Autokorelasi

Model 1

Model Summary ^a										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,783 ^a	,614	,600	3,057705	,614	45,293	2	57	,000	1,619

a. Predictors: (Constant), TOTAL_STRESKERJA, TOTAL_MOTIVASI

b. Dependent Variable: TOTAL_KINERJA

Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi negative karena nilai $(4 - dw)$ lebih besar dari nilai dU yaitu $2,463 > 1,6518$.

Model 2

Model Summary ^a										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,741 ^a	,548	,532	4,868135	,548	34,601	2	57	,000	1,792

a. Predictors: (Constant), TOTAL_STRESKERJA, TOTAL_MOTIVASI

b. Dependent Variable: TOTAL_KOMITMEN

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terkadi autokorelasi karena nilai $DW (1,792) > dU (1,6518)$

3. Uji Multikolinearitas

Model 1

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.1,802	2,627		-.686	,496		
	TOTAL_MOTIVASI	,263	,057	,406	4,611	,000	,873	1,146
	TOTAL_STRESKERJA	,343	,058	,540	6,134	,000	,873	1,146

a. Dependent Variable: TOTAL_KINERJA

Pada hasil diatas terlihat bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,873 > 0,10$ dengan nilai *VIF* sebesar $1,146 < 10$.

Model 2

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-9,171	4,183		-2,193	,032		
	TOTAL_MOTIVASI	,551	,091	,578	6,064	,000	,873	1,146
	TOTAL_STRESKERJA	,281	,089	,301	3,157	,003	,873	1,146

a. Dependent Variable: TOTAL_KOMITMEN

Pada hasil diatas terlihat bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,873 > 0,10$ dengan nilai *VIF* sebesar $1,146 < 10$

4. Uji Heteroskedastisitas

Model 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,158	1,589		1,988	,052
	TOTAL_MOTIVASI	-2,394E-5	,034	,000	-,001	,999
	TOTAL_STRESKERJA	-,017	,034	-,072	-,511	,611

a. Dependent Variable: abs_residual1

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai *Sig* > dari 0,05 (α)

Model 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,254	2,615	,...	,862	,392
	TOTAL_MOTIVASI	,047	,057	,117	,832	,409
	TOTAL_STRESKERJA	-,004	,056	-,010	-,071	,944

a. Dependent Variable: abs_residual2

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai *Sig* > dari 0,05 (α)

dapat

5. Uji Koefisien determinasi

Model 1

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,783 ^a	,614	,600	3,057705	,614	45,293	2	57	,000

a. Predictors: (Constant), TOTAL_STRESKERJA, TOTAL_MOTIVASI

b. Dependent Variable: TOTAL_KINERJA

Adjusted R² sebesar 0,614 atau 61,4% Artinya bahwa variabel motivasi (X1) dan variabel stress kerja (X2) mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen yaitu kinerja sebesar 61,4%. Sedangkan sisa nya sebesar 38,6% (100% - 61,4%) merupakan kontribusi variabel lain selain variabel independen tersebut.

Model 2

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,741 ^a	,548	,532	4,868135	,548	34,801	2	57	,000

a. Predictors: (Constant), TOTAL_STRESKERJA, TOTAL_MOTIVASI

b. Dependent Variable: TOTAL_KOMITMEN

Adjusted R² sebesar 0,548 atau 54,8%. Artinya bahwa variabel motivasi (X1) dan variabel stress kerja (X2) mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen yaitu Komitmen sebesar 54,8%. Sedangkan sisa nya sebesar 45,2% (100% - 54,8%) merupakan kontribusi variabel lain selain variabel independen tersebut.

6. Uji Parsial

Model 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,802	2,627		-,686	,496
	TOTAL_MOTIVASI	,263	,057	,406	4,611	,000
	TOTAL_STRESKERJA	,343	,056	,540	6,134	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_KINERJA

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H1 ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel motivasi terhadap variabel kinerja
2. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H1 ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel stress kerja terhadap variabel kinerja.

Model 2

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9,171	4,183		-2,193	,032
	TOTAL_MOTIVASI	,551	,091	,578	6,064	,000
	TOTAL_STRESKERJA	,281	,089	,301	3,157	,003

a. Dependent Variable: TOTAL_KOMITMEN

1. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H1 ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel motivasi terhadap variabel komitmen
2. Nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ maka H1 ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel stres kerja terhadap variabel komitmen

7. Regresi Linier Berganda

model 1

Model		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-1,802	2,627	
	TOTAL_MOTIVASI	,263	,057	,406
	TOTAL_STRESKERJA	,343	,056	,540

a. Dependent Variable: TOTAL_KINERJA

Variabel dependen pada model regresi ini adalah kinerja, sedangkan variabel independennya adalah motivasi dan stress kerja. Model regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,802 + 0,263 (\text{motivasi}) + 0,343 (\text{stress kerja})$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari persamaan moderated regression diperoleh nilai konstanta sebesar 1,802 Artinya, jika variabel nilai perusahaan tidak dipengaruhi oleh variabel bebasnya yaitu motivasi dan stress kerja bernilai nol maka besarnya rata – rata nilai perusahaan akan bernilai 1,802.
2. Koefisien regresi variabel motivasi sebesar 0,263, artinya motivasi mengalami kenaikan satu satuan, maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,263 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap
3. Koefisien regresi variabel stress kerja 0,343, artinya stress kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,343 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap

Model 2

Model		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-9,171	4,183	
	TOTAL_MOTIVASI	,551	,091	,578
	TOTAL_STRESKERJA	,281	,089	,301

a. Dependent Variable: TOTAL_KOMITMEN

Variabel dependen pada model regresi ini adalah komitmen, sedangkan variabel independennya adalah motivasi dan stress kerja. Model regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut

$$Y = -9,171 + 0,551 (\text{motivasi}) + 0,281 (\text{stress kerja})$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari persamaan moderated regression diperoleh nilai konstanta sebesar -9,171 Artinya, jika variabel nilai perusahaan tidak dipengaruhi oleh variabel bebasnya yaitu motivasi dan stress kerja bernilai nol maka besarnya rata – rata nilai perusahaan akan bernilai -9,171.

2. Koefisien regresi variabel motivasi sebesar 0,551, artinya motivasi mengalami kenaikan satu satuan, maka komitmen akan mengalami kenaikan sebesar 0,551 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap
3. Koefisien regresi variabel stres kerja 0,281, artinya stres kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka komitmen akan mengalami kenaikan sebesar 0,281 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan stress kerja terhadap kinerja dan komitmen karyawan radio KLZ Bandung. Penelitian ini dilakukan pada Radio KLZ Bandung. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian bahwa tingkat motivasi karyawan radio KLZ Bandung dapat dikategorikan cukup tinggi karena mencapai hasil 73,24%.
2. Berdasarkan hasil pengujian bahwa tingkat stress kerja karyawan radio KLZ Bandung dapat dikategorikan cukup tinggi karena mencapai hasil 74,86%.
3. Berdasarkan hasil pengujian bahwa tingkat kinerja karyawan radio KLZ Bandung mempunyai kategori baik karena mencapai angka yang cukup tinggi yaitu sebesar 76,19%.
4. Berdasarkan hasil pengujian bahwa tingkat komitmen karyawan radio KLZ Bandung dapat dikategorikan cukup baik karena memiliki angka cukup tinggi yaitu sebesar 68,76%.
5. Berdasarkan hasil pengujian, motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Dan pengaruh motivasi terhadap kinerja yaitu sebesar 61,4%.
6. Berdasarkan hasil pengujian, motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen. Dan pengaruh motivasi terhadap komitmen yaitu sebesar 54,8%.
7. Berdasarkan hasil pengujian, stress kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Dan pengaruh stress kerja terhadap kinerja yaitu sebesar 61,4%.
8. Berdasarkan hasil pengujian, stress kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen. Dan pengaruh stress kerja terhadap komitmen yaitu sebesar 54,8%.

DAFTAR PUSTAKA

- Badeni.2013.*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*.Bandung:Alfabeta
- Fahmi, Irham.2013. "*Perilaku Organisasi*".Alfabeta:Bandung.
- Griffin ricky w, Moorhead Georgy.2010. *Perilaku Organisasi*. Salemba empat : Jakarta
- Judge Timothy A, Robbins Stephen P.2008."*Perilaku organisasi*".Salemba Empat:Jakarta.
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behaviour An Evidence- Based Approach*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Mulyadi,deddy.2015."*Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan Pelayanan*."Alfabeta:Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins & Judge. 2013. *Organizational Behavior, Fifteenth Edition*. Pearson Education, Inc