

**Table Of Content**

<b>Journal Cover</b>	2
<b>Author[s] Statement</b>	3
<b>Editorial Team</b>	4
<b>Article information</b>	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
<b>Title page</b>	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
<b>Article content</b>	7

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## **Employee Performance: QWL, Communication, and Work Discipline at Detention Center**

*Kinerja Karyawan: QWL, Komunikasi, dan Disiplin Kerja di Pusat Penahanan Imigrasi*

**Dina Maria Sofa, [dinamariasofa58850@gmail.com](mailto:dinamariasofa58850@gmail.com), (0)**

*Universitas muhammadiyah sidoarjo, Indonesia*

**Mudji Astuti, [Mudjiastuti@umsida.ac.id](mailto:Mudjiastuti@umsida.ac.id), (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

### **Abstract**

This research aimed to determine the influence of quality of work life (QWL), communication, and work discipline on performance at the Surabaya immigration detention center, Ministry of Law and Human Rights, East Java Regional Office. This was a quantitative research with hypothesis testing, using multiple linear regression analysis with SPSS version 18 for Windows. The sample consisted of 52 staff members at the immigration detention center in Surabaya. Primary data was collected through a questionnaire using a Likert scale that was tested for validity and reliability. The results of this research showed that QWL, communication, and work discipline have a significant influence on employee performance. Additionally, QWL, communication, and work discipline have a simultaneous effect on employee performance.

### **Highlights :**

- QWL, communication, and work discipline have a significant influence on employee performance at the Surabaya immigration detention center.
- The study used a quantitative research design with hypothesis testing and multiple linear regression analysis to examine the relationship between QWL, communication, work discipline, and employee performance.
- The results highlight the importance of addressing QWL, communication, and work discipline in promoting employee performance in detention center settings.

**Keywords:** Quality of Work Life (QWL), Communication, Work Discipline, Employee Performance, Immigration Detention Center.

Published date: 2023-06-26 00:00:00

## Pendahuluan

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi. menurut dalam [1] manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan fungsinya akan mendistribusikan ke berbagai bidang dalam organisasi sesuai dengan kebutuhan. Ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia memiliki keterkaitan dengan manajemen bidang lain dalam organisasi untuk mencapai hasil kerja yang efektif. Pengelolaan untuk mencapai kinerja pegawai yang tinggi terutama dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja akan muncul apabila seseorang atau kelompok dalam organisasi mempunyai dasar nilai-nilai yang baik atau luhur. Kemunculan tersebut didorong oleh suatu lingkungan kerja yang kondusif yang disebut *Quality of work life (QWL)*.

*Quality of work life (QWL)* menurut dalam [2] merupakan sebuah proses dimana organisasi memberikan respon pada kebutuhan karyawan dengan cara mengembangkan mekanisme untuk mengizinkan para karyawan memberikan sumbang saran penuh dan ikut serta mengambil keputusan dan mengatur kehidupan kerja mereka dalam suatu perusahaan. Beberapa hal yang termasuk dalam *Quality of work life (QWL)* adalah keamanan kerja, sistem penghargaan yang lebih baik, gaji yang lebih baik, kesempatan untuk mengembangkan diri, partisipasi dan meningkatkan produktivitas organisasi di antara mereka.

Mengingat pentingnya peran Sumber Daya Manusia dalam organisasi, Selain *Quality of work life (QWL)*, . Seperti penelitian yang dilakukan oleh [3] yang menyatakan Komunikasi juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau maksud yang dilakukan melalui satu pihak atau seseorang kepada pihak lain atau orang lain baik dilakukan secara langsung maupun melalui media.

Disiplin kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kinerja, dimana disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kinerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan instansi, pegawai, masyarakat. [4]. kedisiplinan adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya menurut dalam [5]. Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi yang dibuat manajemen yang mengingat anggota instansi agar dapat dijalankan semua baik dengan kesadaran sendiri maupun dengan paksaan.

Rumah detensi imigrasi Surabaya kantor wilayah Jawa Timur dibangun karena meningkatnya lalu lintas orang, baik yang keluar maupun yang masuk ke Indonesia, sehingga berpotensi timbulnya permasalahan keimigrasian terhadap kedatangan dan keberadaan orang asing di Indonesia yang memerlukan upaya penindakan bagi orang asing yang melanggar ketentuan yang berlaku. Untuk mengefektifkan dan mengefisienkan penindakan tersebut diperlukan adanya sarana dan prasarana pendukung seperti rumah detensi imigrasi Surabaya kantor wilayah Jawa Timur. Jika dilihat dari sisi *Quality of work life* pimpinan yang ada di rumah detensi imigrasi Surabaya kantor wilayah Jawa Timur, disini peneliti mengamati bahwa rata-rata kualitas kerja para pegawai memiliki kualitas kerja sudah optimal. Atasan secara konsisten memberikan motivasi dan arahan yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan.

Terdapat indikasi kinerja pegawai menurun jika dilihat dari indikator Disiplin Kerja, karena tingkat absensi pegawai selalu meningkat setiap bulannya. Selain itu, pegawai rumah detensi imigrasi Surabaya kantor wilayah Jawa Timur kurang disiplin dalam bekerja. Terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat, pulang lebih awal dan tidak disiplin dalam menggunakan jam kerja, sehingga akan mempengaruhi tanggung jawab pekerjaannya. Berdasarkan uraian diatas maka akan dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai keterkaitan hubungan antara *quality of work life (QWL)*, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai sejumlah 52 orang. Sampel dalam penelitian kali ini menggunakan metode total sampling yaitu total jumlah populasi penelitian keseluruhan berjumlah 52 responden..

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa uji validitas yang diketahui bahwa semua pernyataan pada penelitian ini dinyatakan bahwa pada kolom corrected item yang menghasilkan nilai r hitung diatas 0,30. Dan uji reliabilitas pada penelitian ini dinyatakan reliabel dengan hasil nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0,60.

## Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden yang ditampilkan dalam penelitian ini meliputi usia dan jenis kelamin.

Jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	laki-laki	38	73,1	73,1	73,1
	perempuan	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Table 1.** karakteristik responden terhadap jenis kelamin

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jika dalam penelitian ini, responden berjenis kelamin laki - laki berjumlah 38 responden dengan persentase 73,1%, sedangkan untuk responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 14 responden dengan persentase 26,9%.

Variabel	Variabel (r-hitung)	kritis	Keterangan	
Variabel Quality Of Work Life (QWL)	X1.1	0,745	0,3	Valid
	X1.2	0,888	0,3	Valid
	X1.3	0,705	0,3	Valid
	X1.4	0,807	0,3	Valid
	X1.5	0,933	0,3	Valid
	X1.6	0,872	0,3	Valid
Variabel Komunikasi	X2.1	0,782	0,3	Valid
	X2.2	0,708	0,3	Valid
	X2.3	0,612	0,3	Valid
	X2.4	0,779	0,3	Valid
	X2.5	0,618	0,3	Valid
Variabel Disiplin kerja	X3.1	0,670	0,3	Valid
	X3.2	0,841	0,3	Valid
	X3.3	0,817	0,3	Valid
	X3.4	0,635	0,3	Valid
	X3.5	0,731	0,3	Valid
	X3.6	0,334	0,3	Valid
Variabel Kinerja pegawai	Y.1	0,671	0,3	Valid
	Y.2	0,730	0,3	Valid
	Y.3	0,666	0,3	Valid
	Y.4	0,813	0,3	Valid
	Y.5	0,788	0,3	Valid
	Y.6	0,338	0,3	Valid

**Table 2.** Uji Validitas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Reliability dan validity pada first order valid semua nilainya diatas 0,3.

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Quality Of Work Life (QWL)	.900	0,6	Reliabel
Komunikasi	.740	0,6	Reliabel
Disiplin kerja	.771	0,6	Reliabel
Kinerja pegawai	.751	0,6	Reliabel

**Table 3.** Uji Reliabilitas

Dari tabel diatas uji reliabilitas pada penelitian ini dinyatakan reliabel dengan hasil nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0,60.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,077	2,991		1,363	,179
Quality Of Work Life (QWL)	,371	,110	,427	3,364	,002



Komunikasi	,338	,137	,306	2,474	,017
Disiplin kerja	,209	,108	,199	1,947	,057

**Table 4.** Tabel Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil yang ada pada tabel diatas dapat diketahui model regresinya dari keempat variabel sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 4,077 + 0,371 X_1 + 0,338 X_2 + 0,209 X_3 + e$$

Berdasarkan hasil perolehan persamaan dapat dijelaskan makna dan arti dari koefisien regresi sebagai berikut:

1) Konstanta (a)

Nilai konstanta yang bernilai positif 4,077. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas yaitu *quality of work life (QWL)* ( $X_1$ ) Komunikasi ( $X_2$ ), Disiplin Kerja ( $X_3$ ) maka nilai variabel terikat yaitu kinerja pegawai (Y) tetap konstan sebesar 4,077.

2) *Quality of Work Life (QWL)* ( $X_1$ )

Nilai koefisien bernilai positif (0,371) antara variabel *quality of work life (QWL)* ( $X_1$ ) dengan variabel kinerja pegawai(Y). Dapat diartikan bahwa variabel tersebut memiliki hubungan positif. Maka dapat disimpulkan bahwa jika variabel *quality of work life (QWL)* ( $X_1$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel kinerja pegawai akan mengalami kenaikan sebesar 0,371 satuan.

3) Komunikasi ( $X_2$ )

Nilai koefisien bernilai positif (0,338) antara variabel komunikasi ( $X_2$ ) dan variabel Kinerja pegawai (Y) yang artinya variabel tersebut memiliki hubungan positif. Maka dapat disimpulkan bahwa Jika Tabel

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,077	2,991		1,363	,179
	Quality Of Work Life (QWL)	,371	,110	,427	3,364	,002
	Komunikasi	,338	,137	,306	2,474	,017
	Disiplin kerja	,209	,108	,199	1,947	,057

**Table 5.** Uji Parsial

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan *degree of freedom* sebesar  $k=3$  dan  $df2 = n-k-1$  ( $73-3-1= 69$ ) sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,66724,

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204,312	3	68,104	17,871	,000a
	Residual	182,919	48	3,811		
	Total	387,231	51			

**Table 6.** Uji F (Simultan)

Dengan  $df_1 = k-1 = 3$  dan  $df_2 = n-k = 80-3-1 = 76$  sehingga diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2,72. Nilai  $F_{hitung}$

Dari hasil pengujian secara simultan menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 17,871 sedangkan  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan *degree of freedom* sebesar  $k=3$  dan  $df_2 = n-k-1$  ( $52-3-1=48$ ) maka didapat nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,80. Oleh karena itu  $F_{hitung}$  17,871 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,80 dan tabel diatas juga menunjukkan nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,077	2,991		1,363	,179
	Quality Of Work Life (QWL)	,371	,110	,427	3,364	,002
	Komunikasi	,338	,137	,306	2,474	,017
	Disiplin kerja	,209	,108	,199	1,947	,057

**Table 7.** Uji Dominan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *standardized coefficients beta* untuk variabel *quality of work life (qwl)* sebesar 0,427, variabel komunikasi sebesar 0,306 dan variabel disiplin kerja sebesar 0,199. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat dinyatakan bahwa variabel *Quality Of Work Life (QWL)* yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan hasil nilai *standardized coefficients beta* sebesar 0,427.

## Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya maka peneliti yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *quality of work life*, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai menghasilkan kesimpulan :

Hal ini di dukung oleh penelitian [6] yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara *Quality of Work Life (QWL)* terhadap kinerja pegawai. [7] menyatakan hasil menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. [8] yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hal ini di dukung oleh penelitian oleh [9] yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara *Quality of Work Life (QWL)* terhadap kinerja pegawai. menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

1. Variabel *quality of work life (QWL)*, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh secara parsial dan semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kinerja,
2. Variabel *quality of work life (QWL)*, komunikasi dan disiplin kerja mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai. Semua variabel bebas berpengaruh simultan dengan baik terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai yang mengalami peningkatan secara signifikan.
3. Diantara variabel *quality of work life (QWL)*, komunikasi dan disiplin kerja, variabel *quality of work life (QWL)* yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap variabel kinerja pegawai rumah detensi imigrasi Surabaya.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh [10] yang dilakukan di Pegawai Studi Empiris pada Badan Kepegawaia Daerah Kantor wilayah Jawa Tengah dengan hasil dukungan organisasi terhadap *Quality of Work Life (QWL)* yang berpengaruh sangat signifikan pada karyawan PT. Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya.

Hal ini di dukung oleh penelitian oleh yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara *Quality of Work Life (QWL)* terhadap kinerja pegawai.

### DAFTAR PUSTAKA

[1]Aini, Nur dan Suhermin. 2016. Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi, OCB,dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Infomedia Nusantara. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 5 No. 9 September 2015.

[2]Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.

[3] Dessler. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Jakarta. Indeks

[4]Suhardi dan Syaifullah. 2017. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa di Kantor wilayah Kepulauan Riau. *Jurnal Benefita*. Volume 2 No. 1 Februari 2017 (55-71).

[5]Suparno dan Sudarwati. 2014. Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen. *Jurnal Paradigma* Vol. 12 No. 01, Februari - Juli 2014 -12.

[6] Moeheriono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbaris Kompetensi. Jakarta: Rajawali Pers.

[7] Dj, Yunni Rusmawati. 2016. *Pengaruh Motivasi Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT. Andalan Pasific Samudra Di Surabaya*. Jurnal EKBIS Vol XV (No 1).

[8] Ardana, I Komang, dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[9] Noviana Rinjani. 2018. Pengaruh Quality of work life(QWL). Kompetensi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi Empiris pada Badan Kepegawaia DaerahKantor wilayah Jawa Tengah. Jurnal paradigmaVol 2 No.1 Maret 2018

[10] Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

## References

1. Aini, Nur dan Suhermin. 2016. Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi, OCB,dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Infomedia Nusantara. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Volume 5 No. 9 September 2015.
2. Arianto, Dwi Agung Nugroho. 2013. Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. Jurnal Economia. Volume 9 No. 2 Oktober 2013.
3. Dessler. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Jakarta. Indeks
4. Suhardi dan Syaifullah. 2017. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa di Kantor wilayah Kepulauan Riau. Jurnal Benefita. Volume 2 No. 1 Februari 2017 (55-71).
5. Suparno dan Sudarwati. 2014. Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen. Jurnal Paradigma Vol. 12 No. 01, Februari - Juli 2014 -12.
6. Moehersono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbaris Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
7. Dj, Yunni Rusmawati. 2016. Pengaruh Motivasi Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Andalan Pasific Samudra Di Surabaya. Jurnal EKBIS Vol XV (No 1).
8. Ardana, I Komang, dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
9. Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
10. Noviana Rinjani. 2018. Pengaruh Quality of work life(QWL). Kompetensi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi Empiris pada Badan Kepegawaia DaerahKantor wilayah Jawa Tengah. Jurnal paradigmaVol 2 No.1 Maret 2018
11. Kristiadi, Antoni.dkk. 2014. Pengaruh kualitas kehidupan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja ( studi pada universitas palangkaraya ).jurnal sains manajemen.
12. Baba, Ali. 2012. Pengaruh kompetensi, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pt. Semen bosowa maros. Jurnal ekonomi dan Keuangan, Universitas Bandar Lampung.
13. Busro, Muhammad, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert
14. Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
15. Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
16. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan METODE R & D*. Bandung:Alfabeta.
17. Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Media Group.
18. Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.