

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KELURAHAN MARGODADI KECAMATAN METRO SELATAN KOTA METRO**

Margenta Zulfika¹, Afdal Mazni²

Universitas Muhammadiyah Metro¹²

Email: margentaz@gmail.com, afdalmazni@ummetro.ac.id

ABSTRAK

Kaitan antara kualitas layanan terhadap standar operasional dan kualitas pelayanan telah dipertimbangkan secara luas di dunia akademis. Dimensi kualitas layanan berpengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat, Secara khusus, para peneliti memeriksa secara empiris dampak dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan warga / pelanggan secara keseluruhan baik di sektor publik maupun swasta (Shang, 2019). Namun, ada temuan kontradiktif mengenai hubungan kedua konstruk ini. Dalam kasus sector publik, beberapa penelitian mendukung dampak positif yang signifikan dari dimensi kualitas pelayanan public terhadap kepuasan warga. Dalam studi lain di Indonesia mengenai instansi pemerintah daerah, juga ditemukan bahwa “kelima dimensi kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan warga”. Dari pemikiran tersebut diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian ini: Apakah Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, baik itu secara partial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan hasil sebagai berikut : Ada pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metra, baik itu secara partial maupun simultan, Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui memberi kemudahan, kecepatan, hubungan baik antar pelaku kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Penerapan SOP, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The relationship between service quality and operational standards and service quality has been widely considered in the academic world. Service quality dimensions have a statistically significant effect on citizen satisfaction. Specifically, researchers empirically examined the impact of service quality dimensions on overall citizen/customer satisfaction in both the public and private sectors (Shang, 2019). However, there are contradictory findings regarding the relationship between these two constructs. In the case of the public sector, several studies support a significant positive impact of public service quality dimensions on citizen satisfaction. In another study in Indonesia regarding local government agencies, it was also found that "the five dimensions of service quality (tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy) have a significant positive effect on citizen satisfaction". From the thoughts above, the researcher can formulate this research problem: Is there an influence of the implementation of Standard Operational Procedures and service quality on community satisfaction in Margodadi Village, Metro Selatan District, either partially or simultaneously. This research uses multiple regression analysis with the following results: There is an influence of the implementation of Standard Operational Procedures and service quality on community satisfaction in Margodadi Village, Metro Selatan District, Metra City, both partially and simultaneously. For this reason, service quality can be improved by providing convenience and speed. , good relations between actors, ability and friendliness which is addressed through attitudes and characteristics in providing services for community satisfaction.

Keyword : Keywords: Community Satisfaction, Implementation of SOP, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan telah dipertimbangkan secara luas di dunia akademis. Dimensi kualitas layanan berpengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat, Psomas 2019. Secara khusus, para peneliti memeriksa secara empiris dampak dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan warga / pelanggan secara keseluruhan baik di sektor publik maupun swasta (Shang, 2019). Namun, ada temuan kontradiktif mengenai hubungan kedua konstruk ini. Dalam kasus sector publik, beberapa penelitian

mendukung dampak positif yang signifikan dari dimensi kualitas pelayanan public terhadap kepuasan warga. Contohnya, Khan dkk. (2015) , melakukan penelitian di otoritas perumahan publik di Pakistan, mengungkapkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki korelasi positif dan kuat dengan kepuasan warga. Dalam studi lain di Indonesia mengenai instansi pemerintah daerah, juga ditemukan bahwa "kelima dimensi kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan warga". (Tumiwa dkk., 2018).

Dari pemikiran tersebut diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian ini berikut ini: Apakah Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, Metro ? Apakah Ada Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, Metro? Apakah Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, Metro?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan.

Definisi pelayanan publik menurut Sinambela (2008: 14) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.

Kepuasan menurut Boediono 2003, adalah “efektivitas dari system organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan”. Muninjaya (2011) bahwa kepuasan pelanggan adalah “tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektrasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan mereka terima”.

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2011:292). Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) Kepuasan adalah “suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan, kepuasan juga merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen”.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler (2002:42), mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) “Sistem Keluhan dan Saran
Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*Customer-oriented*)

perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dan lainlain.

- 2) Survei Kepuasan Pelanggan
Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
- 3) Ghost Shopping
Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- 4) Lost Customer Analysis
Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan”.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah “penelitian eksplanatori (explanatory research). Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan alasan terjadinya peristiwa dan untuk membentuk, memperdalam, mengembangkan, atau menguji” teori Neuman (2013).

Desain kuantitatif, dan cross sectional, diterapkan dalam penelitian ini. Menurut Malhotra (2004), desain penelitian adalah “kerangka atau cetak biru dalam melaksanakan suatu proyek riset, dimana didalamnya terperinci prosedur-prosedur yang diperlukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menstruktur atau memecahkan masalah-masalah penelitian”.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang masyarakat yang melakukan kepengurusan KK, KTP, dan surat-surat lain di Kelurahan Margodadi, Kecamatan Metro Selatan, Metro. Dikarenakan jumlah populasi pekerja yang menerima program bantuan subsidi gaji/upah tidak diketahui pasti, maka peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk mengetahui jumlah minimal sampel dalam penelitian ini. Rumus Lemeshow yang digunakan. Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, maka diperoleh nilai sebesar 96,04. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden, sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah sampel yang didapatkan penelitian, sebanyak 124 responden telah memenuhi kriteria minimal sampel penelitian. Adapun

Teknik pengambilan sampel menggunakan pendapat Sugiyono, (2018) Teknik pengambilan sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah “teknik non probability sampling jenis purposive sampling yang artinya teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas, variabel terikat.

1. Standar Operasional Prosedur (X)

SOP sebagai pedoman operasi standar dalam mengimplementasikan keputusan dalam suatu tindakan yang terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikatornya adalah:

- 1) Analisis sistem dan prosedur kerja.
- 2) Analisis Tugas.
- 3) Analisis prosedur kerja

2. Kualitas Pelayanan (X₂)

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan .

Kualitas Pelayanan Publik diukur dengan menggunakan indikator-indikator :

- a. Reliabilitas (reliability), meliputi pemberian informasi yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; kemampuan dalam memberikan pelayanan; kemampuan untuk dipercaya; konsisten terhadap waktu pelayanan.
- b. Daya tanggap (responsiveness), meliputi kemampuan dalam menanggapi pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat; daya tanggap terhadap sebuah permasalahan atau keluhan dari masyarakat.
- c. Jaminan (assurance), meliputi kemampuan dalam memberikan rasa kepercayaan dan bersikap sopan;

pengetahuan pegawai terhadap pemberian pelayanan publik.

3. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut :

1. “Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan”.

Persamaan Regresi Linier Berganda

Setelah uji analisis prasyarat telah terpenuhi, maka dapat dilakukan analisis regresi berganda dengan persamaan analisis regresi linier berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + et$$

Keterangan :

X₁ : SOP

X₂ : Kualitas Pelayanan

Y : Kepuasan Masyarakat

a : Intercep / konstanta

b : Koefisien Regresi

et : Error Term (tingkat kesalahan)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas didapatkan hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 14 item pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan. Selanjutnya didapatkan hasil uji validitas pada variabel Standar Operasional Prosedur (X1) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10 item pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Kemudian berlanjut didapatkan hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10 item pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, jika nilai $\alpha > 0,60$ maka suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas penelitian ini adalah didapatkan hasil uji pada variabel SOP, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat menunjukkan hasil yang reliabel, karena nilai α pada seluruh variabel memiliki nilai $\alpha > \alpha$ cronbach. Pengujian menunjukkan nilai reliabilitas yang tinggi karena lebih besar dari 0,6, sehingga instrument dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Pengujian Persyaratan Analisis

Pada uji normalitas diketahui nilai Sig 0.863, ini artinya data tidak terjadi perbedaan yang signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa data normal.

Uji selanjutnya yaitu menggunakan P-Plot, "jika data berdistribusi normal, maka analisis parametrik termasuk model-model regresi dapat digunakan". (Umar, 2008: 77) Untuk

mengujinya akan digunakan alat uji normalitas, yaitu dengan melihat normal P-P Plot of *Regression Standardized Residual* berikut dan terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Linearitas, Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,131. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel SOP, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat terdapat hubungan yang linear.

Uji Homogenitas, Menurut Irianto (2009: 278), "Uji Levene menggunakan *analysis of variance* satu arah. Data ditransformasikan dengan jalan mencari selisih masing-masing skor dengan rata-rata kelompoknya, dengan kriteria pengujiannya adalah "apabila nilai Sig, (Signifikansi) atau nilai probabilitas < 0.05 maka data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians tidak sama, sedangkan jika nilai Sig. (Signifikansi) atau nilai probabilitas > 0.05 maka data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians sama".

Hasil uji homogenitas sebagai berikut :Pada table diatas diketahui Nilai Sig. (Signifikansi) atau nilai probabilitas > 0.05 , yaitu $0,051 > 0,05$ dan $0,69 > 0,05$, maka data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians sama atau homogen.

Hasil Analisis Data

Dari hasil analisis data dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan masyarakat

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikan Standar Operasional Prosedur sebesar 0.000, karena nilai tersebut kurang dari 0,025,

$0.025 < 0.05$, artinya hipotesis diterima, secara parsial “Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratna dan meliani **2018**, Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikan Kualitas pelayanan sebesar 0.000, karena nilai tersebut kurang dari 0,05, $0.00 < 0.05$, artinya hipotesis diterima, secara parsial “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro ”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian **Disti dan Ratnawili 2020**, Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan persamaan dan tabel di atas, maka dapat disusun persamaan regresi untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 12.897 + 0,278 X1 + 0,738 X2$$

Persamaan regresi di atas diperoleh dari hasil perhitungan SPSS. Persa-maan regresi tersebut memiliki makna:

1. Nilai konstanta sebesar 12.897 memiliki arti bahwa jika variabel kualitas Standar Operasional Prosedur (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai nol, maka variabel kepuasan masyarakat akan memiliki nilai sebesar 12.897.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Standar Operasional Prosedur (X1)

adalah positif sebesar 0,278 dan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai Standar Operasional Prosedur (X1), maka semakin tinggi nilai variabel kepuasan Masyarakat. Jika variabel Standar Operasional Prosedur (X1) naik 1% atau 1 poin, maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,278

3. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas Pelayanan (X2) adalah positif sebesar 0,738 dan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai variabel kualitas Pelayanan (X2), maka semakin tinggi nilai variabel kepuasan masyarakat. Jika variabel kualitas Pelayanan (X2), naik 1% atau 1 poin, maka variable kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,738.

b. Uji F

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro diketahui nilai signifikan regression sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05, hal ini berarti hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima, yang artinya “Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amin dan realize, 2018, “Kualitas Pelayanan dan standar operasional prosedur bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan POS”. (Tjiptono, 2012: 38).

c. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.459	.436	6.21685

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, SOP

Pada tabel diatas diketahui nilai R sebesar 0.677, nilai tersebut mengindikasikan bahwa besarnya hubungan antara Standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat sebesar 67,7%. Selanjutnya nilai R square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,459 atau 45,9%, hal ini berarti bahwa besarnya Pengaruh Standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro adalah 45,9%, sedangkan sisanya sebesar 54,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

- 1) Ada pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
- 2) Ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
- 3) Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

- 4) Besarnya Pengaruh Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro adalah 45,9%, sedangkan sisanya sebesar 54,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

Saran

- 1) Untuk beberapa kegiatan yang mengandalkan SOP sebaiknya tetap menerapkan SOP sebagai pedoman dan arahan dalam setiap kegiatan mengingat SOP sangat berperan cukup baik untuk mencapai kepuasan pihak-pihak yang terkait didalam kegiatan tersebut demi mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
- 2) Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui memberi kemudahan, kecepatan, hubungan baik antar pelaku kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.
- 3) Bagi penelitian selanjutnya diharapkan meriset variable lain yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alex S. Nitisemito, 2014, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Anoraga, Pandji. 2005. *Psikologi Kerja*. Jakarta; PT Rineka Cipta

Anoraga & Widiyanti. 1993. *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta: rineka cipta

Bambang Kussriyanto. 1991. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: Binaman Pressindo

Gary, Yuki, 2001, *Leadership in Organizations*, Fifth Edition, Printice-Hall, Inc, Englewood, New Jersey, Alih Bahasa : Budi Supriyanto, 2009, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Penerbit Indeks, Jakarta.

Hasibuan, Melayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; PT Bumi Aksara.

Jain, R. & Kaur, S. (2014). *Impact of Work Environment on Job Satisfaction*. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol. 4 Issue 1, 2014.

Luthan, Fred. 2006. *Organizational Behavior*, 10th Edition, Alih Bahasa: Vivin Andika Yuwo-no, Shekar Purwanti, Th. Arie

P dan Winong Rosari, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Mangkunegara AA. Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Bandung; PT. Remaja Rosda Karya

Risambessy et al. 2012. *The Influence of Transformational Leadership Style, Motivation, Burnout towards Job Satisfaction and Employee Performance*. J. Basic. Appl. Sci.

Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Edisi Ke-3, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung.

Suharto ,, Analisis Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai, ISSN 1978 – 6573

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Wibowo ,2007, *Manajemen Kinerja*. Edisi ketiga, PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.