



## PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KINERJA TERHADAP PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RSUD A.M. PARIKESIT KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Dhesy Eka Santy <sup>1\*</sup>

Zainal Ilmi <sup>2</sup>

Aji Sofyan Effendi <sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda <sup>1,2,3</sup>

*hj.desyekasanti@gmail.com*<sup>1\*</sup>

### Info Artikel :

Diterima : 24 September 2021

Disetujui : 27 September 2021

Dipublikasikan : 13 Oktober 2021

### ABSTRAK

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan masyarakat, berfungsi melayani masyarakat secara luas dalam bentuk jasa. Dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pegawai dan Kepuasan pasien RSUD A.M. Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode penelitiannya adalah penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis jalur. Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar 1,136. Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 dan koefisien regresi sebesar 0,889. Gaya Kepemimpinan Transformasional signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,046 dan koefisien regresi sebesar 0,180. Kinerja Pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 dan koefisien regresi sebesar 0,526.

**Kata Kunci :**  
Kepemimpinan Transformasional, Kinerja, Pelayanan, Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

*The hospital as a public health service organization, serves to serve the wider community in the form of services. From this phenomenon, researchers are interested in conducting a research study on the Effect of Transformational Leadership and Employee Performance on Employee Service and Patient Satisfaction at A.M. Hospital. Parikesit Kutai Kartanegara Regency. The research method is causal associative research, namely research that intends to describe and test the hypothesis of the relationship between two or more variables. The method used in the study is the path analysis method. Transformational Leadership Style has a significant effect on services at Aji Muhammad Parikesit Hospital, Kutai Kartanegara Regency with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 1.136. Employee performance has a significant effect on services at Aji Muhammad Parikesit Hospital, Kutai Kartanegara Regency with a significance value of 0.004 and a regression coefficient of 0.889. Transformational Leadership Style is significant on Patient Satisfaction at Aji Muhammad Parikesit Hospital, Kutai Kartanegara Regency with a significance value of 0.046 and a regression coefficient of 0.180. Employee performance has a significant effect on patient satisfaction at Aji Muhammad Parikesit Hospital, Kutai Kartanegara Regency with a significance value of 0.005 and a regression coefficient of 0.526.*

**Keywords :**  
Transformational Leadership, Performance, Service, Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan masyarakat, berfungsi melayani masyarakat secara luas dalam bentuk jasa. Untuk mencapai sasaran yang diinginkan manajemen, rumah sakit menuntut karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Pasien yang datang baik untuk pelayanan rawat inap ataupun rawat jalan akan memberikan respon yang positif terhadap pelayanan pegawai yang baik, sehingga mampu meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit. Hasil akhir dari keberhasilan pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari tingkat *Bed Occupancy Rate* (BOR). Semakin tinggi tingkat BOR yang dicapai rumah sakit, dapat dijadikan indikator untuk menilai kinerja karyawan dalam melaksanakan pengobatan maupun perawatan terhadap pasien.

Mengingat pentingnya kinerja karyawan dalam mencapai kinerja organisasi, maka perlu dikaji faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk menunjang keberhasilan rumah sakit di kemudian hari. Upaya peningkatan kinerja karyawan menuntut peran manajemen dalam melakukan pendekatan kepemimpinan yang efektif, bahwa keberhasilan rumah sakit sangat tergantung pada kemampuan pemimpinnya. Dengan kemampuan yang dimilikinya pemimpin dapat mempengaruhi pegawainya untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Kemudian dalam mengantisipasi permasalahan diperlukan seorang pemimpin yang dapat melihat kondisi dan kebutuhan karyawan (Porte-Lawler, dalam Steers RM, 1996). Dan dibutuhkan seorang pemimpin yang bisa mengerti perilaku organisasi yang sedang dihadapinya sehingga ia mampu membawa organisasinya mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama melalui pencapaian visi organisasi (Saribu, 2006).

Selain perubahan kemampuan dari pimpinan, kinerja dari pegawai juga dapat dilihat dari kepuasan pasien. Cemal Zehir et al. (2012) menyatakan kinerja dapat diukur juga dengan kepuasan yang dirasakan oleh karyawan atau konsumen, kepuasan kerja adalah sikap emosional positif seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaannya, dimana sikap tersebut terbentuk karena adanya kesesuaian harapan dan kenyataan yang diterima karyawan di tempat bekerja.

Dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pegawai dan Kepuasan pasien RSUD A.M. Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

## METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode *Path Analysis* (Analisis Jalur) dengan 4 dimensi pengukuran yaitu, Kepemimpinan Transformasional, Kinerja Pegawai, Pelayanan, dan Kepuasan Pasien RSUD A.M. Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam rangka penjelasan lebih rinci mengenai variabel yang digunakan beserta pengukurannya, maka perlu disajikan penjelasan rinci masing-masing variabel penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ )  
Gaya kepemimpinan yang menyerukan nilai-nilai moral dari para pengikut dalam upayanya untuk meningkatkan kesadaran mereka tentang masalah etis dan untuk memobilisasi energi dan sumber daya mereka untuk mereformasi institusi/organisasi.
2. Kinerja Pegawai ( $X_2$ )  
Hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi tertentu yang dilaksanakan pegawai. Hasil tersebut merupakan tingkatan dimana pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
3. Pelayanan ( $Y_1$ )  
Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.
4. Kepuasan Pasien ( $Y_2$ )  
Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Sedangkan besarnya sampel diperoleh dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{1205}{1 + 1205(0.1)^2} = 92$$

Keterangan:

- n = Jumlah Sampel (Orang)  
N = Jumlah Populasi (Orang)  
e = Batas Ketelitian (%)

Jadi, dari rumus slovin di atas, dengan nilai batas ketelitian sebesar 10% dibutuhkan besaran sampel sejumlah 92 responden (Orang).

Metode pengambilan sampel adalah pembicaraan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, serta merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang *representative* (mewakili). Penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability* yaitu teknik penarikan sampel *convenience (accidental sampling)*. Metode ini merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses sebagai responden.

Instrumen yang sesuai dengan indikator didesain dengan menggunakan skala likert. Data yang telah terkumpul diolah dalam bentuk angka dan dianalisis secara kuantitatif dengan uji hipotesis dengan model analisis yang digunakan yaitu *Path Analysis* (Analisis Jalur) dengan menggunakan SPSS.

Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan model Analisis Jalur (*Path Analysis*) atau Model Persamaan Struktural dengan program SPSS 22. Analisis Jalur adalah sekumpulan teknik- teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Hubungan yang rumit tersebut dapat diartikan sebagai rangkaian hubungan yang dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen (endogen) dengan satu atau beberapa variabel

independen (eksogen), dan variabel- variabel tersebut berbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa indikator yang diobservasi atau diukur langsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Demografi Responden Pegawai

#### 1. Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Dalam suatu bidang kerja jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda aktivitas yang dilakukan oleh individu. Penyajian data primer responden berdasarkan jenis kelamin yang berhasil diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	50	52
Perempuan	42	48
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa dari 92 orang responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 50 orang atau 52% dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 42 orang atau 48%. Responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan yang bekerja pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kutai Kartanegara.

#### 2. Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Usia

Penyajian data responden berdasarkan Usia yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
31 – 40 tahun	58	55
41 - 50 tahun	22	27
51 – 60 tahun	12	18
> 61 tahun	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah pada rentang umur diatas 31-40 tahun yaitu sebanyak 58 orang atau 55%, hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada RSUD Aji Muhammad Parikesit sebagian besar merupakan pegawai yang tergolong umur produktif. Untuk Urutan ke dua diikuti dengan usia responden 41-50 tahun sebanyak 22 orang atau 32%. Untuk urutan ketiga adalah rentang umur 51-60 tahun sebanyak 12 orang atau 18% diusia seperti ini pegawai yang tergolong tua.

### 3. Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Penyajian data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
SMP	1	1
SMA	28	22
D3	10	11
S1	42	46
S2	15	21
<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah dari kelompok responden yang berpendidikan S1 yaitu 42 orang atau 46%, disusul oleh SMA sebanyak 28 orang atau 22%, S2 sebanyak 15 orang atau 21%, D3 10 orang atau 11%, , hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kutai Kartanegara sebagian besar memiliki pendidikan tinggi.

### 4. Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Penyajian data responden berdasarkan masa kerja yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Lama Bekerja	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
1 tahun – 4 tahun	1	1
5 tahun – 8 tahun	10	15
9 tahun – 12 tahun	1	11
13 tahun -16 tahun	3	31
>17	41	41
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa lama bekerja pegawai pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kutai Kartanegara terbanyak adalah lebih dari 17 tahun dengan jumlah 41 orang atau 41%, disusul oleh lama bekerja 13-16 tahun sebanyak 31 orang atau 31%, 5-8 tahun sebanyak 15 orang atau 13%, rentang kerja 9-12 tahun sebanyak 11 orang atau 11%, dan terakhir dalam rentang waktu 1-4 tahun yang hanya sebanyak 1 orang atau 1% hal ini disebabkan karena didasarkan bahwa karyawan yang telah lama bekerja menunjukkan adanya kesetiaan yang tinggi dari pegawai yang bersangkutan pada dinas dimana mereka bekerja.

## Data Demografi Responden Pasien

### 1. Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Dalam suatu bidang kerja jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda aktivitas yang dilakukan oleh individu. Penyajian data primer responden berdasarkan jenis kelamin yang berhasil diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	48	51
Perempuan	44	49
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Dari tabel 1.5 di atas menunjukkan bahwa dari 92 orang responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 48 orang atau 51% dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 44 orang atau 49%. Responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan yang menjadi pasien pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kutai Kartanegara.

### 2. Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Usia

Penyajian data responden berdasarkan Usia yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
31 – 40 tahun	5	8
41 - 50 tahun	7	10
51 – 60 tahun	22	27
> 61 tahun	58	55
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1.6 diatas dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah pada rentang umur diatas >61 tahun yaitu sebanyak 58 orang atau 55%, hal ini menunjukkan bahwa pasien pada RSUD Aji Muhammad Parikesit sebagian besar merupakan pasien yang tergolong umur lansia. Untuk Urutan ke dua diikuti dengan usia responden 51-60 tahun sebanyak 22 orang atau 27%. Untuk urutan ketiga adalah rentang umur 41-50 tahun sebanyak 7 orang atau 10% dan rentang umur yang terendah jumlahnya adalah 31-40 tahun yaitu sebanyak 5 orang atau 8%.

### 3. Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Status Pelayanan

Penyajian data responden pasien berdasarkan pelayanan medis yang diberikan telah dikumpulkan sebagai berikut:

**Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan Medis**

<b>Pelayanan Medis</b>	<b>Jumlah Responden (Orang)</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Rawat Jalan	40	43
Rawat Inap	40	43
Gawat Darurat	12	14
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1.7 diatas dapat diketahui bahwa untuk responden pasien yang terbanyak dalam pelayanan medis adalah pada rawat jalan dan rawat inap yaitu sebanyak 40 orang atau masing-masing sebanyak 43%. Untuk Urutan ke dua diikuti dengan pelayanan medis gawat darurat sebanyak 12 orang atau 14%.

#### **Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Dalam penelitian ini, uji validitas data dilakukan dengan melihat nilai dari hasil *loading analysis*, suatu data dinyatakan valid apabila memenuhi syarat; a) nilai *r* hitung (*loading analysis*) bernilai positif dan b) *r* hitung > *r* korelasi, dalam penelitian ini telah ditentukan *r* korelasi sebesar > 0,5. Adapun hasil uji validitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 8 Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional (X<sub>1</sub>)**

<b>Variabel</b>	<b>Loading Analysis</b>	<b>Keterangan</b>
GKT1	0,695	Valid
GKT2	0,801	Valid
GKT3	0,621	Valid
GKT4	0,524	Valid
GKT5	0,793	Valid
GKT6	0,579	Valid
GKT7	0,677	Valid
GKT8	0,701	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Dari tabel 8, dapat disimpulkan bahwa semua item-item pernyataan Gaya Kepemimpinan Transformasional (X<sub>1</sub>) adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai *r* korelasi > 0,5.

Untuk mengetahui uji validitas variabel Kinerja Pegawai pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara (X<sub>2</sub>), secara lengkap dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

**Tabel 9 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X<sub>2</sub>)**

Variabel	Loading Analysis	Keterangan
KP1	0,712	Valid
KP2	0,606	Valid
KP3	0,704	Valid
KP4	0,604	Valid
KP5	0,526	Valid
KP6	0,584	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Dari tabel 9, dapat disimpulkan bahwa semua item-item pernyataan Kinerja Pegawai (X<sub>2</sub>) adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0,5.

Untuk mengetahui uji validitas variabel Pelayanan yang diperoleh pasien pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara (Y<sub>1</sub>), secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

**Tabel 10 Uji Validitas Variabel Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

Variabel	Loading Analysis	Keterangan
P1	0,566	Valid
P2	0,632	Valid
P3	0,604	Valid
P4	0,673	Valid
P5	0,589	Valid
P6	0,612	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Dari tabel 10, dapat disimpulkan bahwa semua item-item pernyataan Pelayanan (Y<sub>1</sub>) adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0,5.

Sedangkan untuk mengetahui uji validitas variabel Kepuasan yang diperoleh pasien pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara (Y<sub>2</sub>), secara lengkap dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

**Tabel 11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y<sub>2</sub>)**

Variabel	Loading Analysis	Keterangan
KEP1	0,865	Valid
KEP2	0,769	Valid
KEP3	0,633	Valid
KEP4	0,601	Valid
KEP5	0,567	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Dari tabel 11, dapat disimpulkan bahwa semua item-item pernyataan Kepuasan Pasien (Y<sub>2</sub>) adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0,5.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk melihat reliabel atau tidak, dilakukan dengan melihat koefisien reliabilitas (*coefisient of reliability*). Nilai koefisien tersebut berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 1 menunjukkan makin reliabel. Ukuran yang dipakai untuk semakin reliabel bilamana *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 12 di bawah ini:

**Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Item	Koefisien <i>Croanbach's</i> <i>Alpha</i>	Hasil Uji
Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ )	0,748	Reliabel
Kinerja Pegawai ( $X_2$ )	0,871	Reliabel
Pelayanan ( $Y_1$ )	0,743	Reliabel
Kepuasan Pasien ( $Y_2$ )	0,751	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Croanbach's Alpha* dari seluruh variabel adalah lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dapat dinyatakan reliabel atau handal.

## Analisis Jalur

### Model 1

Pada tabel dibawah ini diberikan hasil analisis regresi linier berganda untuk model langsung struktur 1, dimana variabel bebas nya adalah Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ), dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah Pelayanan ( $Y_1$ ).

**Tabel 13 Koefisien Model Langsung Struktur 1**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.567	1.719		4.402	.007
X1_GKT	1.136	.107	1.294	5.071	.000
X2_KP	.889	.038	1.152	4.931	.004

a. Dependent Variable: Y1\_P

**Tabel 14 Model Summary Model Langsung Struktur 1**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 <sup>a</sup>	.837	.707	1.26919

a. Predictors: (Constant), X1\_GKT, X2\_KP

**Tabel 15 Hasil Anova Model Langsung Struktur 1**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	41.419	10.355	6.428	.033 <sup>b</sup>
Residual	8.054	1.611		
Total	49.473			

a. Dependent Variable: Y1\_P

b. Predictors: (Constant), X1\_GKT, X2\_KP

Berdasarkan dari tabulasi data-data diatas secara parsial variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ), Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) memiliki kontribusi dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel Pelayanan ( $Y_1$ ).

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ). Dalam tabel diatas tampak bahwa hasil analisis regresi atas pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ). Berdasarkan output diatas hasil model koefisien pengaruh langsung model struktur 1 diketahui bahwa  $X_1 - Y_1$  dalam uji parsial atau terpisah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ).
2. Pengaruh Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ). Pada tabel diatas tampak hasil analisis regresi atas Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ). Berdasarkan output diatas hasil model koefisien pengaruh langsung model struktur 1 diketahui bahwa  $X_2 - Y_1$  dalam uji parsial atau terpisah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,004 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ).

Sedangkan untuk Uji F atau Uji serempak pada model langsung struktur 1 dapat dilihat pada hasil data anova pada tabel 4.19. Dari tabel tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai signifikansi output adalah sebesar 0,033 sedangkan nilai alpha yang digunakan adalah 0,05. Artinya variabel independen dalam penelitian ini secara simultan atau serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel Pelayanan ( $Y_1$ ).

Dari hasil analisis kedua variabel yaitu variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ), dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ), maka dapat diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y_1 = 7,567 + 1,136X_1 + 0,889X_2 + e$$

Interpretasi variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) adalah sebagai berikut: Peningkatan sebesar 1 satuan variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) akan meningkatkan variabel Pelayanan ( $Y_1$ ) sebesar 1,136 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap sebagai konstanta (tetap).

**Model 2**

Pada tabel dibawah ini diberikan hasil analisis regresi linier berganda untuk model langsung struktur 1, dimana variabel bebas nya adalah Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ), dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

**Tabel 16 Koefisien Model Langsung Struktur 2**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
2	(Constant)	1.607	1.163		1.382	.226
	X1_GKT	.180	.073	.727	2.479	.046
	X2_KP	.526	.026	1.433	4.847	.005

a. Dependent Variable Y2\_KEP

**Tabel 17 Model Summary Model Langsung Struktur 2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	.925 <sup>a</sup>	.855	.739	.01861

a. Predictors: (Constant), X1\_GKT, X2\_KP

**Tabel 18 Hasil Anova Model Langsung Struktur 2**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	.010	.003	7.383	.025 <sup>b</sup>
	Residual	.002	.000		
	Total	.012			

a. Dependent Variable: Y2\_KEP

b. Predictors: (Constant), X1\_GKT, X2\_KP

Berdasarkan dari tabulasi data-data diatas secara parsial variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ), Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) memiliki kontribusi dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ). Dalam tabel diatas tampak bahwa hasil analisis regresi atas pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ). Berdasarkan output diatas hasil model koefisien pengaruh langsung model struktur 2 diketahui bahwa  $X_1 - Y_2$  dalam uji parsial atau terpisah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,046 < 0,05$ ).

Artinya pada variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

2. Pengaruh Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ). Pada tabel diatas tampak hasil analisis regresi atas pengaruh Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ). Berdasarkan output diatas hasil model koefisien pengaruh langsung model struktur 2 diketahui bahwa  $X_2 - Y_2$  dalam uji parsial atau terpisah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,005 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

Sedangkan untuk Uji F atau Uji serempak pada model langsung struktur 1 dapat dilihat pada hasil data anova pada tabel 4.22. Dari tabel tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai signifikansi output adalah sebesar 0,025 sedangkan nilai alpha yang digunakan adalah 0,05. Artinya variabel independen dalam penelitian ini secara simultan atau serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

Dari hasil analisis kedua variabel yaitu variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ), dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ), maka dapat diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y_2 = 1,607 + 0,180X_1 + 0,526X_2 + e$$

Interpretasi variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) adalah sebagai berikut: Peningkatan sebesar 1 satuan variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ) sebesar 0,180 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap sebagai konstanta (tetap).

Interpretasi variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut: Peningkatan sebesar 1 satuan variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ) sebesar 0,526 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap sebagai konstanta (tetap).

### Model 3

Pada tabel dibawah ini diberikan hasil analisis regresi linier untuk model langsung struktur 3, dimana variabel bebas nya adalah Pelayanan ( $Y_1$ ) dan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

**Tabel 19 Koefisien Model Langsung Struktur 3**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
3 (Constant)	5.022	.711		7.066	.000
Y1_P	.426	.114	.796	3.721	.006

a. Dependent Variable: Y2\_KEP

**Tabel 20 Model Summary Model Langsung Struktur 3**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.796 <sup>a</sup>	.634	.588	.02340

a. Predictors: (Constant), Y1\_P

**Tabel 21 Hasil Anova Model Langsung Struktur 3**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
3	Regression	.008	.008	13.844	.006 <sup>b</sup>
	Residual	.004	.001		
	Total	.012			

a. Dependent Variable: Y2\_KEP

b. Predictors: (Constant), Y1\_P

Berdasarkan tabulasi data-data diatas secara parsial variabel Pelayanan ( $Y_1$ ) memiliki kontribusi dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

Pengaruh Pelayanan ( $Y_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ). Dalam tabel diatas tampak bahwa hasil analisis regresi atas Pelayanan ( $Y_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ). Berdasarkan output diatas hasil model koefisien pengaruh langsung model struktur 3 diketahui bahwa  $Y_1 - Y_2$  dalam uji parsial atau terpisah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,006 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

Dari hasil analisis variabel Pelayanan ( $Y_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ), maka dapat diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y_2 = 5,022 - 0,426Y_1 + e$$

Interpretasi variabel Pelayanan ( $Y_1$ ) adalah sebagai berikut: Peningkatan sebesar 1 satuan variabel Pelayanan ( $Y_1$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ) sebesar 0,426 satuan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan teori-teori yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya serta penelitian terdahulu dan fenomena-fenomena yang ada pada latar belakang maka pada bagian ini dijelaskan pembahasan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif dan model analisis jalur, mengenai hubungan antara Gaya Kepemimpinan Transformasional, dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

### Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Pelayanan

Dari hasil analisis pada sub bab sebelumnya diperoleh hasil bahwa Gaya Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap

Pelayanan, secara parsial besar pengaruhnya adalah sebesar 1,136. Artinya Gaya Kepemimpinan Transformasional berdampak nyata dalam meningkatkan Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kepemimpinan merupakan suatu keterampilan yang harus dikuasai oleh semua lini manjerial di rumah sakit agar dapat menjalankan roda organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi. Gaya kepemimpinan transformasional yang di terapkan merupakan gaya kepemimpinan yang mengacu pada kapasitas individu dan organisasi untuk menerima gaya kepemimpinan tersebut sehingga tujuan organisasi tercapai.

Hasil analisis data dalam uji parsial atau terpisah menunjukkan bahwa, variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ) di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Menurut Robbins (2010) bahwa pemimpin transformasional menginspirasi para pengikut untuk mengenyampingkan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi dan pemimpin transformasional mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikut. Mengubah kesadaran para pengikut dengan cara membantu orang lain memandang masalah lama dengan cara yang baru dan dapat menginspirasi para pengikut untuk bekerja keras guna mencapai tujuan-tujuan bersama.

Dalam stimulasi intelektual, pemimpin transformasional meningkatkan kesadaran pengikut akan permasalahan dan memengaruhi para pengikut untuk memandang masalah dari perspektif yang baru. Adanya perspektif yang baru akan membuat organisasi dapat berkembang, sehingga organisasi tidak mengalami stagnasi.

### **Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Pasien**

Dalam uji parsial atau terpisah variabel Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,004 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan di gaya kepemimpinan maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara. Alhiriani (2013 :47) juga menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan dan Kepuasan Pasien. Hal ini dapat terjadi bila melihat sifat dari gaya kepemimpinan transformasional itu sendiri, yang akan memberikan kontribusi baru yang membawa suatu organisasi menjadi lebih baik dengan kemampuan seorang pemimpin.

### **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan**

Dari hasil analisis pada sub bab sebelumnya diperoleh hasil bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Pelayanan, secara parsial besar pengaruhnya adalah sebesar 2,231. Artinya Kinerja Pegawai berdampak nyata

dalam meningkatkan Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hasil analisis data dalam uji parsial atau terpisah menunjukkan bahwa, variabel Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,004 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pelayanan ( $Y_1$ ) di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Menurut Robbins (2006:260) menekankan bahwa kualitas kerja diukur dari persepsi seorang pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang telah dihasilkan serta kemampuan seorang pegawai. Oleh karena itu, kinerja pegawai pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara diukur dengan persepsi atau tanggapan dari responden yaitu masyarakat baik yang sudah menggunakan pelayanan dan fasilitas kesehatan di RSUD Aji Muhammad Parikesit.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang hanya melayani tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Seiring dengan perkembangan zaman, pelanggan semakin pintar, dan juga sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus bisa memberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan para pelanggan. Jika terjadi sedikit saja penyimpangan, misalnya saja pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka para pelanggan akan menilai bahwa pelayanannya buruk.

### **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien**

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien” (Hardiyansyah, 2011:36). Sinambela (2014:6) “Kualitas pelayanan biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: 1) kinerja, 2) keandalan, 3) mudah dalam penggunaan, dan 5) estetika, dan sebagainya.” Definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Algifari (2015:3), “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

Dari hasil analisis pada sub bab sebelumnya diperoleh hasil bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien, secara parsial besar pengaruhnya adalah sebesar 1,435. Artinya Kinerja Pegawai berdampak nyata dalam meningkatkan Kepuasan Pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hasil analisis data dalam uji parsial atau terpisah menunjukkan bahwa, variabel Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 5% yaitu ( $0,032 < 0,05$ ). Artinya pada variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y_2$ ) di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Trigiono menyatakan bahwa, pelayanan yang baik yaitu melayani masyarakat setiap saat, secara cepat, sopan, ramah, memuaskan serta profesional karena kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh organisasi karena dengan berkualitas berarti kita memuaskan orang yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal dalam artian mengoptimalkan atas pemenuhan atau persyaratan pelanggan masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya Kepemimpinan Transformasional secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesti Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar 1,136.
2. Kinerja Pegawai secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesti Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 dan koefisien regresi sebesar 0,889.
3. Gaya Kepemimpinan Transformasional secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesti Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,046 dan koefisien regresi sebesar 0,180.
4. Kinerja Pegawai secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesti Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 dan koefisien regresi sebesar 0,526.
5. Pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Aji Muhammad Parikesti Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 dan koefisien regresi sebesar 0,426.
6. Gaya Kepemimpinan Transformasional secara tidak langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien melalui variabel Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesti Kabupaten Kutai Kartanegara.
7. Kinerja Pegawai secara tidak langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien melalui variabel Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Parikesti Kabupaten Kutai Kartanegara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. (2001). *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arischa Octarina. (2013). Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. Skripsi. Program Sarjana Universitas Andalas.
- Ega Praja Rimata. (2014). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia Yogyakarta*. Skripsi. FE-UNY.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. (2003). *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibun, Malayu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Heru Setiyono. (2012). *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai*. Skripsi. Skripsi. FE-UNY.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 4. Semarang: BP-UNDIP.
- Luthans. (2005). *Manajemen Personalia*. Edisis VI, PT Erlangga: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA BANDUNG.
- Mas'ud, Fuad. (2004). *Survai Diagnosa Organisasi: Konsep & aplikasi*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mulyanto. (2009). *Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Vol 1. STIE AUB Surakarta: Jurnal Sarjana Akuntansi.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suryadi. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta.
- Robbins, S.P. (2002). *Orgnization Behavior: Concept-Contraversies Aplication, New Jersey*: Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Reni, Mursinta. (2009). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung*. Skripsi dipublikasikan. Program sarjana, Univeritas Pasundan Bandung.
- Saydam, Gouzali. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro (dalam Tanya jawab)*. Jakarta: Djembatan. Cetakan kedua.
- Simanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sinamo, Jansen. (2005). *Delapan Etos Kerja Proffessional*. Jakarta: Institut Mahardika.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Peneliian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujoko Efferin, Stevenus Hadi Darmaji, dan Yuliawati Tan. (2008). *Metode Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: PT BPFEE.
- Suratman, Adji. (2003). *Studi Korelasi antara Motivasi Kerja, Program Pelatihan, dan Persepsi tentang Penembangan Karir dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Ventura Volume 6 No. 2.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tasmara, Toto. (2002). *Etos Kerja islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Urfy Damayati. (2009). *Kontribusi Motivasi dan Etos Kerja terhadap komitmen Profesional serta Dampaknya pada Peningkatan Kinerja auditor*. Skripsi. Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba 4.
- Yajid Nafiuddin. (2014). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Bank Tabungan Negeracabang Yoggyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta