

Pengaruh Iklim Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada SMA Negeri 1 Peulimbang

Juanda

Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI)

juandaal1202@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan model statistika yaitu model analisis regresi berganda. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 34 orang guru. Hasil penelitian didapat pengujian Koefisien regresi Iklim Organisasi (X1) sebesar 17.4 Artinya setiap 100% perubahan setiap adanya perubahan Iklim Organisasi (X1) maka secara relatif akan meningkatkan kinerja pegawai pada Baitul Kabupaten Bireuen sebesar 17,4%, jadi dengan semakin baik jiwa Iklim Organisasi (X1) yang dimiliki atasan maka secara relatif akan meningkatkan kinerja pegawai pada Baitul Kabupaten Bireuen. Koefisien regresi Lingkungan Kerja (X2) sebesar 126 Artinya setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) setiap adanya perubahan Lingkungan Kerja maka secara relatif akan meningkatkan kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang sebesar 12.6%, jadi dengan semakin baik tingkat Lingkungan Kerja yang dimiliki pegawai maka secara relatif akan meningkatkan kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang. Konstanta sebesar 2.700. Artinya jika, Iklim Organisasi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2), dianggap konstan, maka besarnya kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang adalah sebesar 27.00 pada satuan skala likert atau kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang masih rendah.

Kata Kunci: *Iklim Organisasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja Guru.*

PENDAHULUAN

Kinerja guru merupakan elemen penting dalam pendidikan, selain itu juga merupakan penentu tinggi rendahnya kualitas pendidikan. Kinerja guru dilakukan oleh guru dalam melaksanakan tugas seorang guru sebagai pendidik. Kualitas kinerja guru sangat menentukan pada kualitas hasil pendidikan dikarenakan guru merupakan sosok yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan siswa pada saat proses pembelajaran. Pentingnya peranan guru dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia menurut Nasution (2017:9) bahkan dinilai tidak bisa digantikan oleh media secanggih apapun. Sebab guru berperan penting dalam meningkatkan kecerdasan anak didik, karena guru mempunyai tugas sebagai pelaksana langsung dalam proses pendidikan yang tidak dapat digantikan oleh media secanggih apapun.

Dalam rangka perbaikan mutu pendidikan, pemerintah sebagai regulator telah melakukan perbaikan kurikulum, peningkatan mutu guru, dan kesejahteraan guru. Salah-satu peraturan yang dikeluarkan pemerintah adalah undang-undang tentang Guru dan Dosen, Nomor 14 tahun 2005 Pasal 7 ayat (1) yaitu: Profesi guru dan profesi dosen merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip memiliki bakat, minat, panggi lan jiwa dan idealism; memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia; memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas; memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas; memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan; memperoleh penghasilan yang ditentukan sesuai dengan prestasi kerja; memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan belajar sepanjang hayat; memiliki jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas keprofesionalan dan; memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tugas keprofesionalan guru.

Dengan adanya peraturan pemerintah yang berbentuk undang-undang tersebut diharapkan dapat mencetak guru yang unggul dalam bidangnya sehingga mutu pendidikan Indonesia akan meningkat. Beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja guru diantaranya yaitu dapat tercermin dari hasil Penilaian Kinerja Guru (PKG) dan Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Penilaian Kinerja Guru (PKG) yang dilaksanakan pada setiap akhir tahun bertujuan untuk menilai kemampuan guru dalam menerapkan semua kompetensi dan keterampilan yang diperlukan pada proses pembelajaran, pembimbingan atau pelaksanaan tugas tambahan lainnya, serta untuk menghitung angka kredit guru atas kinerja pembelajaran, pembimbingan atau pelaksanaan tugas tambahan yang selanjutnya diharapkan dapat mewujudkan guru yang profesional dalam layanan profesi guru yang bermutu.

Bagaimanapun halnya bagi para guru dalam menjalankan tugasnya membutuhkan bantuan orang lain dalam hal memecahkan masalah-masalah yang dihadapi untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Guru mengharapkan apa dan bagaimana memberi pengalaman belajar yang sesuai dengan kebutuhan anak dan masyarakat yang sedang berkembang. Tentunya, diperlukan hubungan timbal balik antara faktor-faktor pribadi, sosial dan budaya yang berhubungan dengan sikap individu dan kelompok dalam lingkungan sekolah yang tercermin dari suasana hubungan kerjasama yang harmonis dan kondusif antara kepala sekolah dengan guru, antara guru dengan guru lainnya, antara guru dengan pegawai sekolah dan keseluruhan komponen itu harus menciptakan hubungan dengan peserta didik sehingga tujuan pendidikan dan pengajaran tercapai. Program pendidikan yang telah direncanakan akan terlaksana dengan baik jika iklim kerja tersebut terpenuhi dengan baik.

Lingkungan kerja merupakan faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi dimana antar lingkungan kerja dengan kinerja terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja guru pada suatu sekolah. Oleh karena itu faktor lingkungan kerja pada sekolah harus diperhatikan oleh sekolah agar para guru dapat bekerja secara optimal, nyaman, aman, dan memiliki kinerja yang tinggi untuk bekerja lebih produktif demi tercapainya tujuan organisasi. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan. Pencapaian visi dan misi sekolah tidak dapat secara efektif bila tidak didukung oleh lingkungan kerja yang menyenangkan. Gaji yang besar, tersedianya alat transforasi tidak akan berarti apabila guru tidak dapat bekerja dengan nyaman. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong guru senang bekerja dan meningkatkan tanggungjawab untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik menuju kearah peningkatan kinerja. Sedarmayanti (2019:32)

Adapun lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di tempat kerja yang dapat mempengaruhi para guru dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang dimaksud kondisi tempat kerja yang langsung berhubungan dengan para pegawai yaitu lingkungan kerja yang berbentuk benda atau sesuatu yang dapat dipegang dan dilihat secara langsung, seperti kebersihan, tata ruang (kursi dan meja), warna dan lain-lain. Dan kedua, faktor lingkungan perantara, yaitu lingkungan kerja yang hanya bisa dapat dirasakan, didengarkan dan tidak dapat dipegang secara langsung, seperti udara, cahaya, suara/bunyi, dan lain-lain. Sedarmayanti (2019:71)

Berdasarkan dasar pemikiran diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada SMA Negeri 1 Peulimbang”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini tergolong kuantitatif karena analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik. Menurut

Sugiyono (2008:7) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis dengan menggunakan statistik. Hal ini sesuai dengan definisi penelitian survei yaitu penelitian yang tidak melakukan perubahan (tidak ada perlakuan khusus) terhadap variabel-variabel yang diteliti. Syofian Siregar (2013:4)

Penelitian ini dilaksanakan pada SMA Negeri 1 Peulimbang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari - Maret 2024. Sebelum penelitian dimulai, peneliti mengawali dengan observasi untuk menemukan permasalahan yang dihadapi mengenai iklim organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada SMA Negeri 1 Peulimbang.

Desain penelitian ini merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SMA Negeri 1 Peulimbang adalah sebuah lembaga sekolah SMA negeri yang alamatnya di Jl. Banda Aceh - Medan Km 196, Kab. Bireuen. SMA negeri ini mengawali perjalannya pada tahun 2004. SMA Negeri 1 Peulimbang terakreditasi grade B dengan nilai 84 (akreditasi tahun 2019) dari BAN-S/M (Badan Akreditasi Nasional) Sekolah/Madrasah. Tujuan pendidikan menengah adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandirid dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.

Dalam rangka memenuhi tujuan pendidikan menengah tersebut SMA Negeri 1 Peulimbang memiliki visi “sekolah unggul berbasis budaya lokal, berwawasan lingkungan hidup, dan berorientasi global”. SMA Negeri 1 Peulimbang memiliki visi sebagai sekolah unggul, yang dimaksud sekolah unggul disini adalah sekolah yang tangguh dengan visi kedepan berdasarkan unggul dalam keimanan dan ketaqwaan serta unggul dalam budaya lokal. Orientasi SMA Negeri 1 Peulimbang dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan teknologi adalah secara global, artinya sekolah ini wawasannya jauh ke depan untuk memberi layanan kepada peserta didiknya dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Dalam hal ini para siswa belajar menggunakan ICT. Sehingga para siswa dapat memperoleh sumber ilmu dari internet dibawah bimbingan guru. SMA Negeri 1 Peulimbang juga memiliki misi antara lain; meningkatkan iman dan taqwa melalui bimbingan dan kegiatan keagamaan, menyelenggarakan kegiatan bidang kurikulum dan ekstra kurikuler untuk pencapaian prestasi dan pembentukan karakter siswa, melaksanakan pembelajaran efektif, inovatif dan menyenangkan.

Pengumpulan data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yang disampaikan secara langsung oleh peneliti kepada para guru SMA Negeri 1 Peulimbang. Setelah kuesioner selesai diisi oleh responden, peneliti mengambil kembali untuk selanjutnya ditabulasikan dan diolah dengan menggunakan program SPSS 18.0 Adapun lama waktu yang digunakan responden dalam mengisi dan mengembalikan kuesioner berbeda-beda, namun rata-rata responden mengembalikannya lebih dari seminggu.

Dari jumlah kuesioner yang diedarkan kepada responden sebanyak 34 lembar kuesioner dan semua kuesioner telah dikembalikan dengan tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100 persen, sehingga jumlah sampel akhir untuk penelitian ini berjumlah 34 orang atau ($n = 34$).

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan ciri-ciri atau keadaan dari para responden pada SMA Negeri 1 Peulimbang. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi; jenis kelamin, status perkawinan, usia, tingkat pendidikan, dan pendapatan perbulan responden.

Berdasarkan tabel karakteristik responden dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian terhadap 34 orang Pegawai pada SMA Negeri 1 Peulimbang yang terpilih sebagai responden penelitian ini seperti yang tersaji pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 6 orang (17.64%) laki-laki dan sebanyak 28 orang (82.35%) terdiri dari perempuan. Dilihat dari tingkat usia dapat dijelaskan sebanyak 7 orang (20.58%) berusia antara 20 s/d 29 tahun, sebanyak 2 orang (5.88%) berusia antara 30 s/d 39 tahun dari sampel yang dipilih, sebanyak 8 orang (23.52%) responden berusia antara 40 s/d 49 tahun dan sebanyak 17 orang (50%) berusia lebih dari 50 tahun.

Mengenai pendidikan terakhir responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak sebanyak 6 orang (17.64%) berpendidikan terakhir Diploma III, sebanyak 26 orang (76.47%) berpendidikan terakhir Sarjana dan responden dengan pendidikan terakhir Pascasarjana sebanyak 2 orang (5.88%) dari total sampel. Dilihat dari masa kerja guru dapat dijelaskan bahwa sebanyak 7 orang (20.58%) responden bekerja selama kurang dari 5 tahun, sebanyak 2 orang guru (5.88%) responden bekerja selama 6-10 tahun, sebanyak 21 orang guru (61.76%) responden bekerja selama 11-15 tahun, sebanyak 4 orang guru (11.76%) responden bekerja selama 16-20 tahun.

Pembahasan

Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang.

Koefisien regresi Iklim Organisasi (X_1) sebesar 17.4 Artinya setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) setiap adanya perubahan Iklim Organisasi (X_1) maka secara relatif akan meningkatkan Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang sebesar 17,4%, jadi dengan semakin baik iklim Organisasi (X_1) yang dimiliki atasan maka secara relatif akan meningkatkan Kinerja Guru pada Baitul Kabupaten Bireuen.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 1 Peulimbang.

Koefisien regresi Lingkungan Kerja (X_2) sebesar .126 Artinya setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) setiap adanya perubahan Lingkungan Kerja maka secara relatif akan meningkatkan Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang sebesar 12.6%, jadi dengan semakin baik tingkat Lingkungan Kerja yang dimiliki pegawai maka secara relatif akan meningkatkan Kinerja Guru pada Baitul Kabupaten Bireuen.

Pengaruh Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang.

Dalam rangka meningkatkan Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja pegawai pada Baitul Kabupaten Bireuen, maka perlu dilihat variabel yang mempengaruhi Kinerja Guru tersebut, untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Iklim Organisasi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2), terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 1 Peulimbang. Pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengaruh Variabel Bebas Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang

Hasil perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti terlihat pada tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut;

$$Y = 2.700 + .174X_1 + .126X_2 + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

Koefisien korelasi (R) = 0.634 yang menunjukkan bahwa derajat hubungan (korelasi) antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 63.4%. Artinya Kinerja Guru pada Baitul Kabupaten Bireuen mempunyai hubungan yang sedang dengan variabel Iklim Organisasi (X_1)

dan Lingkungan Kerja (X_2) sehingga berpengaruh terhadap peningkatan Kinerja Guru pada Baitul Kabupaten Bireuen.

Koefisien Determinasi (R^2) = 0.402. Artinya sebesar 40.2% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan dalam faktor Iklim Organisasi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2). Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 50.8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang dijadikan indikator penelitian artinya masih ada variabel yang dapat mempengaruhi Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang.

Temuan hasil penelitian terhadap variabel Iklim Organisasi (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.748 sedangkan t_{tabel} sebesar 2.0345, dan Lingkungan Kerja (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.357 sedangkan t_{tabel} sebesar 2.0345, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi sebesar .000 atau probabilitas dibawah 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang.

Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 10.070, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi= 5 % adalah sebesar 2.9011. Hal ini memperlihatkan, berdasarkan perhitungan uji statistik F_{hitung} menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan tingkat probabilitas 0.000.

Berdasarkan hasil uji statistik baik secara simultan (uji-F statistik), maupun secara parsial dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dinyatakan :

“Bawa Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Peulimbang dengan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 10.070 dan F_{tabel} sebesar 2.9011 dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis yang diajukan terima.”. Dengan demikian apabila pegawai memiliki jiwa Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja yang tinggi maka akan mampu meningkatkan Kinerja Guru secara signifikan, hal ini bias membawa SMA Negeri 1 Peulimbang kearah yang lebih baik.

PENUTUP

Simpulan

1. Koefisien regresi Iklim Organisasi (X_1) sebesar 17.4 Artinya setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) setiap adanya perubahan Iklim Organisasi (X_1) maka secara relatif akan meningkatkan kinerja pegawai pada Baitul Kabupaten Bireuen sebesar 17,4%, jadi dengan semakin baik jiwa Iklim Organisasi (X_1) yang dimiliki atasan maka secara relatif akan meningkatkan kinerja pegawai pada Baitul Kabupaten Bireuen.
2. Koefisien regresi Lingkungan Kerja (X_2) sebesar .126 Artinya setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) setiap adanya perubahan Lingkungan Kerja maka secara relatif akan meningkatkan kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang sebesar 12.6%, jadi dengan semakin baik tingkat Lingkungan Kerja yang dimiliki pegawai maka secara relatif akan meningkatkan kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang.
3. Konstanta sebesar 2.700. Artinya jika, Iklim Organisasi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2), dianggap konstan, maka besarnya kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang adalah sebesar 27.00 pada satuan skala likert atau kinerja guru pada SMA N 1 Peulimbang masih rendah.

Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapakan kepada SMA N 1 Peulimbang agar dapat:

1. Untuk meningkatkan lingkungan kerja yang lebih baik lagi agar pimpinan juga memperhatikan kepada faktor lain selain dari faktor kecerdasan emosional seperti Komunikasi, Prestasi, kompensasi, gaya kepemimpinan maupun lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik.
2. Iklim dan Lingkungan Kerja akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja guru karena pegawai yang puas dalam bekerja biasanya akan mencerahkan semua tenaga dan pikirannya untuk meningkatkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin W. Tunggal. 2013. *Internal Auditing (Suatu Pengantar)*. Harvarindo. Jakarta.
- Arikunto. Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Atep Adya Barata. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media. Jakarta.
- Budiyanto, M.T, Eko. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya*. Manusia. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ghufron. M. Nur dan Risnawita S. Rini. 2010. *Teori-Teori Psikologi*. Ar- Ruzz Media. Yogyakarta.
- Hamalik. Oemar. 2004. *Proses Belajar Mengajar*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Edisi. Kedu. BPFE. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasbullah. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi. Aksara. Jakarta.
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi. Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat.
- Moekijat. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pionir Jaya Bandung.
- Nasution. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media. Jakarta.
- Ngalim Purwanto. 2003. *Psikologi Pendidikan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Payne Adrian. 2010. *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Prentice Hall. Essence of Management Series.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior Edition*. New Jersey: Pearson Education.

- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing. Surabaya.
- Santoso. Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sardiman. 2007. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta.
- Sugihartono. dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. UNY Press. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni. & Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sumarwan, Ujang. 2008. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supranto. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Salemba Infotek. Jakarta.
- Terry, George R. 2012. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Usman. 2013. *Manajemen*. Erlangga. Jakarta.
- Usman. Husaini. 2013. *Manajemen Teori. Praktik dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Wijaya Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks. Jakarta.
- Wijono, D. 2005. *Manajemen Perbaikan Gizi Masyarakat*. Duta Prima. Airlangga. Surabaya.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonesia. Yogyakarta.