KEPRIBADIAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DANA PENSIUN TELKOM BANDUNG

Oleh :

Pandu Aji

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia

Abstrak – Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepribadian dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepribadian ada pada kategori kurang baik dengan dipengaruhi dominan dengan dipengaruhi oleh wawasan yang luas, sedangkan disiplin kerja ada pada kategori kurang baik dengan dipengaruhi dominan oleh tujuan dan kemampuan dan ketegasan, dan kinerja ada pada kategori kurang baik dengan dipengaruhi dominan oleh ketepatan waktu. Hasil penelitian juga menyimmpulkan bahwa disiplin kerja lebih berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dibandingkan kepribadian terhadap kinerja karyawan pada Dana Pensiun Telkom Bandung.

Kata Kunci : Kepribadian, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan

Personality and Employee Discipline Performance of Employees Telkom on Retirement Bandung

Abstract - The results of this study concluded that the personality and work discipline partially affect the performance of employees. Personality is in the category of less good with dominant influenced by influenced by wide insight, whereas work discipline is in the category of less good with dominant influenced by goals and abilities and firmness, and performance is in the category of less well influenced by dominant by the timeliness. The results also conclude that work discipline has a significant effect on employee performance compared to personality and employee discipline performance of employees telkom on retirement bandung.

Keywords : Personality, Work Discipline, Employee Performance

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur pengendali merupakan faktor paling penting dan utama didalam segala bentuk organisasi. Sumber daya manusia disini sifatnya sangat kompleks sehingga perlu mendapatkan perhatian, penangan dan perlakuan khusus disamping faktor yang lain karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan agar sejalan dengan tujuan organisasi itu sendiri.

Dana Pensiun Telkom yang biasa disebut DAPENTEL merupakan kelanjutan dari Yayasan Dana Pensiun Pegawai Telkom (YDPPT) yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Peruhubungan (SK MENHUB) No. 481/KP.705/PMB-82 Tanggal 20 Desember 1982. Dengan keluarnya UU No. 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun, semua Yayasan Dana Pensiun yang menyelenggarakan Program Pensiun harus menyesuaikan diri menjadi Dana Pensiun.

Dana Pensiun Telkom Bandung adalah perusahaan yang mengelolah dana pensiun. Maksudnya adalah mengatur dan melaksanakan manfaat pensiun secara tepat jumlah, waktu dan penerimaan sesuai peraturan Dana Pensiun Telkom, menagih dan menerima setoran Iuran Pemberi Kerja dan Peserta, Melakukan investasi yang produktif dan aman dalam jenis investasi berdasarkan Arahan Investasi yang berlaku.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan yang didalamnya terdiri dari manusia atau sumebr daya manusia mereka memiliki kepribadian yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Perbedaan ini menjadi tantangan bagi manajer dalam mengambil

tindakan untuk mendukung kelancaran tugas mereka.

McCrae dan Costa (2003: 21) mendefinisikan kepribadian sebagai suatu sifat atau *trait*. *Trait* adalah dimensi perbedaan individu dalam kecenderungan untuk menunjukkan pola konsisten dari pikiran, perasaan dan tindakan. Didalam suatu organisasi atau perusahaan yang didalamnya terdiri dari manusia (sumber daya manusia) mereka memiliki kepribadian yang berbeda – beda antara satu dengan lainnya, menurut Robert Kreitner (2003:175) kepribadian adalah karakteristik fisik, dan mental yang stabil yang memberi identitas pada individu. Perbedaan kepribadian antar karyawan hendaknya mendapatkan perhatian, karena hal ini sangat berhubungan dengan kebijakan yang diambil oleh perusahaan.

Menurut Nelson dan Quick (2000:80) bahwa sebuah organisasi terdiri dari individu – individu yang berbeda, masing – masing individu menunjukkan keunikan dalam teminologi, kemampuan, keterampilan, kepribadian, persepsi, tindakan, nilai dan etika. Perbedaan tersebut merupakan tantangan bagi manajer dan semua pihak diperusahaan dalam mengambil tindakan yang tepat guna mendukung kelancaran tugas mereka.

Pada dasarnya, Kepribadian atau *Personality* dapat didefinisikan sebagai keseluruhan cara dimana seseorang bereaksi dan berinteraksi dengan lingkungan ataupun individu lainnya. Faktor-faktor yang menentukan kepribadian seseorang dapat berasal dari Keturunan yaitu faktor genetis seorang individu dan Faktor Lingkungan dimana orang tersebut dibesarkan seperti norma keluarga ataupun teman-teman dan kelompok sosial.

Untuk mewujudkan sasaran atas tujuan organisasi perusahaan, kedisiplinan karyawan harus ditegakan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Malayu,S.P Hasibuan (2007:193) Disiplin kerja merupakan salah satu aspek dalam sistem kerja yang baru diperhatikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kinerja atau produktivitas sebuah organisasi. Sehingga baik atau tidaknya disiplin kerja yang dimiliki pegawai tersebut dipengaruhi oleh baik atau tidaknya sistem pendisiplinan yang dijalankan oleh sebuah perusahaan. Bila karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi, diharapkan akan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat sehingga kinerja yang dihasilkan akan baik. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Lateiner dalam Sutrisno (2011:87), disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Tanpa disiplin yang baik sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, maka sulit bagi perusahaan untuk mewujudkannya.

Untuk mewujudkan sasaran atas tujuan mutu organisasi atau perusahaan sangat diperlukan kinerja Dana Pensiun Telkom Bandung yang mumpuni dari karyawannya. Kinerja karyawan itu sendiri merupakan sesuatu hasil yang dicapai oleh

karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins;2006). Kinerja yang tinggi sangatlah diperlukan oleh organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan atau sasaran diharapkan banyak faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah kepribadian seperti yang dijelaskan sebelumnya dan disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri setiap karyawan. Kesadaran karyawan diperlukan dengan memahami peraturan – peraturan yang berlaku.

Disiplin sangat penting untuk perkembangan perusahaan karena dapat dijadikan sebagai alat untuk memotivasi agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik karyawan untuk mematuhi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas–tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Peningkatan kinerja pegawai dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar tujuan yang diinginkan oelh perusahaan dapat direalisasikan dengan baik. Kinerja suatu perusahaan akan meningkat apabila terdapat kerjasama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawainya. Dengan meningkatkan kinerja pegawai akan meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk itu pegawai sebaiknya dipelukan sebagai partner kerja dan bukan sebagai pekerja semata.

Menurut Robbins (2006) mendefinisikan bahwa Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja menurut Mangkunegara (2009: 9) ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang dimilik oleh seseorang. Kinerja adalah tingkat keberhasilan didalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Khoerul, 2005:12).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tanda berhasil atau tidaknya seseorang atau organisasi dalam melaksanakan pekerjaan nyata yang di tetapkan. Perbedaan unjuk kerja individu dalam situasi kerja adalah akibat adanya perbedaan karakteristik individu dan situasi yang berbeda. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan faktor individu, organisasi, dan lingkungan eksternal. Perusahaan harus memiliki perencanaan kinerja yang merupakan suatu proses di mana karyawan dan manajer bekerjasama merencakan apa yang harus dikerjakan karyawan pada tahun mendatang, menentukan bagaimana kinerja harus di ukur, mengenali dan merencanakan cara mengatasi kendala, serta mencapai pemahaman bersama tentang pekerjaan itu. Bila sekelompok karyawan dan atasannya mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik pula.

KAJIAN PUSTAKA

Kepribadian

McCrae dan Costa (2003 : 21) mendefinisikan kepribadian sebagai suatu sifat atau *trait. Trait* adalah dimensi perbedaan individu dalam kecenderungan untuk menunjukkan pola konsisten dari pikiran, perasaan dan tindakan. Dimensi perbedaan individu yang dimaksud adalah

seseorang dapat diperingkat berdasarkan sejauh mana mereka menunjukkan *trait* tersebut. Kata "kecenderungan" menekankan pada fakta bahwa *trait* hanyalah disposisi, bukan penentu mutlak. Maksud kata "dari pikiran, perasaan dan tindakan" adalah untuk menunjukkan bahwa *trait* berlaku secara luas dan secara umum. "Pola konsisten" menunjukkan bahwa *trait* harus dilihat dari waktu ke waktu maupun dalam situasi apapun.

Feist dan Feist (2010:4) mengartikan kepribadian adalah pola sifat dan karakteristik tertentu, yang relatif permanen dan memberikan, baik konsistensi maupun individualitas, pada perilaku seseorang. Cervone dan Pervin (2011: 10) menyebutkan bahwa kepribadian merupakan kualitas psikologis yang memberikan kontribusi terhadap ketahanan (*enduring*) individu dan pola khusus dari perasaan, pola pikir, dan perilaku. Kepribadian menurut Hasibuan (2011: 138) adalah serangkaian ciri yang relatif tetap dan sebagain besar dibentuk oleh faktor keturunan, sosial, kebudayaan dan lingkungan. Allport (1937) dalam Yang dan Hwang (2014: 8) mendefinisikan kepribadian sebagai organisasi dinamik dan sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan penyesuaiannya yang unik terhadap lingkungannya. Robbins dan Judge (2008: 127) mengatakan bahwa kepribadian adalah jumlah total cara individu bereaksi dan berinteraksi dengan yang lainnya.

Disiplin Kerja

Menurut Malayu, S.P. Hasibuan (2007:193) berpendapat bahwa Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Sondang P. Siagian (2008:305) Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut".

Sedangkan Menurut Mangkuprawira (2007:122) Kedisiplinan karyawan adalah sifat seorang yang secara karyawan yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu.

Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006) mendefinisikan bahwa Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja menurut Mangkunegara (2009: 9) ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menurut Rivai (2006: 309) merupakan hasil kerja konkret yang dapat diamati dan dapat diukur.

Sedangkan menurut Wibowo (2010 : 7) mengemukakan bahwa :"Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut". Kemudian menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa:"Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif karena penulis ingin mendeskripsikan Kepribadian dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dana Pensiun Telkom Bandung.

Menurut Sugiyono (2014:21) "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Metode verikatif juga digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis, sehingga metode verifikatif ini digunakan untuk menjawab penelitian poin ketiga, yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh diantara variable yang sedang diteliti.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan jumlah responden sebanyak 45 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan peneliti dengan maksud untuk menganalisis hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan kata lain untuk mengetahui besarnya pengaruh Kepribadian, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Dengan menggunakan *software SPSS* 17.*0*, diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Kepribadian = 2.039 + 0.363 (Disiplin Kerja + 0.456 (Kinerja) + 21.7% (ε)

C = 2.039 artinya jika Kepribadian dan Disiplin Kerja bernilai 0, maka Kinerja Karyawan akan tetap bernilai 2.039.

β_1 = 0.363 yang bernilai positif yang artinya untuk setiap pertambahan Kepribadian sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0.363.

β_2 = 0.456 yang bernilai positif yang artinya untuk setiap pertambahan Disiplin Kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0.456.

ε = 21,7 % Variabel lain yang tidak diteliti.

ANALISIS KORELASI

Dari pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Keeratan hubungan antara Kepribadian(X_1) dengan Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0.855 menunjukan bahwa hubungan antar kedua variabel adalah sangat baik/tinggi (dalam interval 0,81 – 1,00). Arah hubungan positif antara Kepribadian dan Kinerja karyawan menunjukkan tingginya Kepribadian akan mempengaruhi meningkat Kinerja karyawan.
2. Keeratan hubungan antara Disiplin Kerja (X_2) dengan Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0.869 menunjukan bahwa hubungan antar kedua variabel adalah sangat baik/tinggi (dalam interval 0,81 – 1,00). Arah hubungan positif antara Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan menunjukkan tingginya Disiplin Kerja akan mempengaruhi meningkat Kinerja Karyawan

ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Hasil koefisien determinasi sebesar 0.783 atau 78.3% hasil tersebut merupakan besarnya konstribusi dari Kepribadian dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan sedangkan sisanya sebesar 21.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.Seperti etos kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja.

PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

- Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan

nilai t_{hitung} untuk variabel Kepribadian (X_1) sebesar 2.364, menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, maka dari tabel distribusi T didapat nilai t_{tabel} untuk df = (α/2 ; n-k-1) = 0.05/2 ; 45 – 2 – 1 = (0.025 ; 42) yaitu 2.018, dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.364>2.018) dan sig (0.023< 0.05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan di Dana Pensiun Telkom Bandung.

- Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

nilai t_{hitung} untuk variabel Disiplin Kerja (X_2) sebesar 3.196, menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, maka dari tabel distribusi T didapat nilai t_{tabel} untuk df = (α/2 ; n-k-1) = 0,05/2 ; 45 – 2 – 1 = (0,025 ; 42) yaitu 2.018, dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.196>2.018) dan sig (0.003< 0.05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Dana Pensiun Telkom Bandung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kepribadian yang didalamnya diukur melalui 5 indikator, yaitu kesadaran, ekstraversi, stabilitas emosi, keramahan, dan terbuka terhadap pengalaman termasuk dalam kategori kurang baik dengan terbuka terhadap pengalaman memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori kurang baik.
2. Disiplin Kerja yang didalamnya diukur melalui dari 8 indikator yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, pengawasan melekat, sanksi hukuman, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan, termasuk dalam kategori kurang baik dengan balas jasa dan pengawasan melekat memperoleh persentase terendah dengan kategori kurang baik.
3. Dari 5 indikator kinerja karyawan, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian, Indikator ketepatan waktu memperoleh persentase skor terendah dengan kategori kurang baik.
4. Secara parsial penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara Kepribadian terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kepribadian terhadap kinerja karyawan di Dana Pensiun Telkom Bandung.
5. Secara parsial penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang

signifikan dari Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan di Dana Pensiun Telkom Bandung.

Saran

1. Penerapan Kepribadian masih berjalan kurang baik di Dana Pensiun Telkom Bandung. Adapun hal yang disarankan oleh peneliti adalah memberikan pelatihan kepribadian karyawan yang bermanfaat untuk meningkatkan semangat dalam bekerja. Pelatihan ini penting mengingat ada banyak hal yang bisa membuat mereka semakin bersemangat dalam bekerja.
2. Disiplin Kerja Dana Pensiun Telkom Bandung berjalan kurang baik. Namun adapun hal yang disarankan oleh peneliti adalah dengan memberikan suatu ketegasan terhadap karyawan untuk bekerja secara disiplin serta melakukan pembinaan terhadap karyawan untuk mentaati nilai – nilai yang ada diinstansi ini.
3. Kinerja karyawan Dana Pensiun Telkom Bandung masih berjalan kurang baik. Terdapat hal yang disarankan kepada pihak perusahaan adalah dengan memberikan pelatihan terhadap karyawan agar kemampuan karyawan bisa meningkat dan berorientasi pada keberhasilan. Selain itu karyawan harus bisa mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tepat waktu agar pekerjaan yang lain tidak terganggu
4. Pengaruh antara Kepribadian terhadap Kinerja karyawan di Dana Pensiun Telkom Bandung bisa dibilang baik, pada kondisi ini karyawan harus mampu berkomunikasi dan berbaur dengan karyawan lain untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan selesai dan sesuai dengan harapan instansi.
5. Pengaruh antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan di Dana Pensiun Telkom Bandung bisa dibilang baik, pada kondisi ini instansi harus bisa menerapkan disiplin kerja yang baik agar karyawan yang ada bisa meningkatkan kinerjanya secara optimal dan maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial. Yogyakarta: Gava Media.Amri, S. dan I. K, Ahmadi. 2010. *Proses Pembelajaran Kreatif dan Inovatif dalam Bisnis.* Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.

Alhusin, Syahri. 2003. Aplikasi Statistik Dengan SPSS.10 for Windows. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*, Gaya Media Jogyakarta.

Allport, G. W. (1937). Personality a Psychological Interpretation. New York:Henry Holt & Company.Anwar, Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Anoraga, Pandji. 1995. Perilaku Keorganisasian. Jakarta: Pustaka Jaya.Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT Rineka

Anwar Prabu Mangkunegara, (2002), Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Remaja Rosda Karya, BandungDantes, Nyoman . 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian. Aneka Cipta: JakartaFahmi, Irham. 2013.*Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.

Azwar, S. (2007). Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya, adisi 2, Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Riama Desy Hotmauli Sibuea. *Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Pengiriman (Kasus PT.POS Indonesia Cabang Pekanbaru)*

Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakara; Penerbit BFEE UGM Indah Dwi Kurniasih. *Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Survel Pada Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang).*

Bambang Wahyudi. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Sulita. Tri Hari Koestanto**.** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Bank JATIM Surabaya)*

Bejo, Siswanto. (2005). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara.

Bertens, Pengantar Etika Bisnis, (Yogyakarta: Kanisius, 2000), 87.

Cervone, Daniel., Pervin, Lawrence A. 2011. Kepribadian: Teori dan Penelitian. Edisi 10, Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.

Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. Perilaku Konsumen. Jakarta: Binarupa Aksara

Feist, Jess., Feist, G.J. 2010. Teori Kepribadian: Theories of Personality. Edisi 7, Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.

Feist, Jess., Feist, G.J. 2010. Teori Kepribadian: Theories of Personality. Edisi 7, Buku 2. Jakarta: Salemba Humanika.Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial,* 2007, Gaya Media Jogyakarta.

Goleman, Daniel. 2007. Kecerdasan Emosional. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Gujarati, Damodar. 2006. Dasar-Dasar Ekonometrika.Jakarta: Erlangga.

Handoko, T. Hani Handoko . 2003 . Manajemen . Edisi 2 .Penerbit BPFE Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, Cetakan kelimabelas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hays, W. L., 1969. Quantification in Psychology. Prentice Hall of India Private Limited. New Delhi.

Husein Umar, 2005. Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat

Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta:Graha Ilmu*

Khoerul, 2005, Iklim dan Budaya Organisasi serta Relevansinya dengan Kinerja dan Motivasi, PPS Manajemen Pendidikan, Unpak, Bogor.

Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Vet, H.C.W., de, Beek, A. J. 2014. Construct Validity of Individual Work Performance Questionaire. Journal of Occupational and Environmental Medicine. Volume 56, Number3. Pp. 331-337.

Krietner, Robert. 2003. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.

Malayu S.P Hasibuan, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia PT. Bumi Aksara, Bandung.

Malayu, S.P. Hasibuan 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kesembilan, Jakarta : PT Bumi Aksara.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT. Refika Aditama.

Mangkuprawira, Sjafri. 2007. Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia.Bogor: Ghalia Indonesia.

Mas'oed Mochtar, 1994. Ilmu Hubungan Internasional: Disiplin dan Metodologi. Jakarta: LP3ES.

McCrae, Robert R., Costa, Paul T. Jr. 2003. Personality In Adulthood: A Five-Factor Theory Perspective. 2nd edition. New York: Guilford Press.Pinta Gustiana Masda. 2011. *Pengaruh Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan pembelian Galami di Kota Payakumbuh*

Moeheriono. 2010. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Surabaya: Ghalia Indonesia

Muhaimin., Kunartinah., Indriyaningrum, Kis. 2011. Peran Karakteristik Kepribadian, Leader Member Exchange, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Matahari Silverindo Jaya (MSJ) Semarang. Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), Pp. 168-184.

Nelson, D.L dan J.C. Quick, 2006, Organizatonal Behavior Foundations Realities and Challenges, Thompson South Western, United States of America. Shelly Tri Maulia. 2014. *Pengaruh usia, pengalaman, dan pendidikan dewan komisaris terhadap daya beli*

O'reilly, Ronald. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Prestasi Pustaka: Jakarta.Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT Rineka

Rivai, Veithzhal, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktek, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Purwanto, Ngalim. Prinsip-prinsip dan tekhnik Evaluasi Pengajaran. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994.Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: BPFE.

Robbins, Stephen P. (2003). Perilaku organisasi. Jakarta : PT. Indeks Kelompok GramediaIhsan Fuad. (2005). *Dasar-dasar Ibadah Haji dan Umroh*. Jakarta. PT RINEKA CIPTA. Jakarta

Robbins, Stephen P. (2006). Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Robbins SP, dan Judge. 2007. Perilaku Organisasi, Salemba Empat, Jakarta.

Robbins dan Judge. 2008. Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Santoso, Teguh, Marketing Strategic : Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing, Oryza, Jakarta, 2011

Santrock, John W. (2011). Perkembangan Anak Edisi 7 Jilid 2. (Terjemahan:Sarah Genis B) Jakarta: Erlangga.

Siagian, Sondang P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara: Jakarta

Simamora, Henry, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit STIE YKPN,Yogyakarta.

Sonny Keraf, Etika Bisnis, (Yogyakarta: Kanisius, 1998), 146

Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABET.

Sugiyono. 2006. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2009, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Kelima Belas, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. (2011). Menajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Kencana.

Wibowo. 2010. “Manajemen Kinerja; Edisi Ketiga”. PT. Raja Grafindo Prasada: Jakarta.

Umi Narimawati. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media.

Umi Narimawati. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media.

Umi Narimawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Bekasi: Penerbit Ganesis.