BEBAN KERJA DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAPKINERJA KARYAWAN PADA YAYASAN GENERASI TERANG INDONESIA

Paulus Hamonangan Napitupulu[1]. Adang Widjana[2]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Indonesia
Jalan Dipatiukur No.112-116, Kota Bandung, Jawa Barat 40132
E-mail : Paulus.hamznazo03@gmail.com

Abstrak – Seiring dengan perkembangan globalisasi dan masyarakat pada saat ini, seringkali kita menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan sebuahinstansi /Yayasan mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan dalam bersaing dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi pada saat ini maupun karena rendahnya kinerja dari sumber daya manusia itu sendiri dalam Instansi/yayasan tersebut. Perusahaan dituntut untuk terus menjaga beban kerja, keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan. Salah satunya adalah Salah satunya adalah Yayasan Generasu Terang Indonesia sebagai Yayasan dikota Bandung. Penarikan sampel yang digunakan adalah Sensus. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif yang terdiri dari analisis regresi linier berganda. Analisis korelasi dan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh Beban Kerja dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil menunjukan penelitian analisis deskriptif variabel Beban Kerja, Keterlibatan Kerja dan Kinerja Karyawan memiliki kategori cukup baik. Untuk analisis verifikatif dijelaskan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen. Kata Kunci : Beban Kerja, Keterlibatan Kerja, dan Kinerja Karyawan..

"Work Load And Work Engagement On Employees 'Performance In Indonesia's Light Generation Foundation" Along with the development of globalization and society at this time, we often find some problems that cause an institution / foundation to fail in achieving its goals. This is due to the inability to compete and adapt to current technological advancements as well as the low performance of the human resources themselves in the Agency / Company. Companies are required to continue to maintain workload, work involvement in employee performance. One of them is One of them is the Generasu Terang Indonesia Foundation as a Foundation in the city of Bandung.

The sample withdrawal used is sensus The method of analysis in this study uses descriptive and verification analysis which consists of multiple linear regression analysis. correlation analysis\ and the coefficient of determination used to measure the magnitude of the effect of Workload and Work Involvement on Employee Performance. The results show a descriptive analysis research variable Workload, Work Involvement and Employee Performance has a poor category. For the verification analysis explained that partially independent variables have a significant effect on the dependent variable and the independent variables simultaneously have a significant effect on the dependent variable. Keywords: Workload, Work Involvement, and Employee Performance..

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini sumber daya manusia dituntut untuk dapat memperlihatkan hasil kerja yang baik di Perusahaan Organisasi,Institusi maupun Yayasan di Negara Indonesia. Yayasan adalah badan hukum yang terdiri atas kekayaan,yang,dipisahkandan diperuntukkan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan, dan kemanusiaa, yang tidak mempunyai anggota. (Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan). Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam Yayasan. Pada dasarnya Yayasan tidak dapat berjalan dengan maksimal tanpa peran manusia meskipun sarana dan prasarana telah tersedia. Manusia merupakan motor penggerak dan penentu untuk berjalannya sebuah Yayasan, oleh karena itu Yayasan berfungsi dalam mencapai maksud dan tujuannya di bidang sosial, keagamaan, dan kemanusiaan berdasarkan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas. (Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan).

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan masyarakat pada saat ini, seringkali kita menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan sebuah Instansi/Yayasan mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan dalam bersaing dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi pada saat ini maupun karena rendahnya kinerja dari sumber daya manusia itu sendiri dalam Instansi/Perusahaan tersebut. Manusia merupakan faktor yang paling penting dalam berhasil tidaknya sebuah Instansi/Perusahaan mencapai tujuan. (Jurnal,ISSN2303-1174 .R.Muhammad.,Adolfina.,G. Lumintang).

Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang ingin dimiliki, dicapai, dan dinikmati salah satunya adalah aktifitas kerja. Aktivitas kerja tentunya memiliki beban kerja yang berbeda-beda. Beban kerja dirancang sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan baik fisik maupun mental Pekerja. Beban mental seseorang dalam menangani sebuah pekerjaan dipengaruhi oleh jenis aktivitas dan situasi kerjanya, waktu respon dan waktu penyelesaian yang tersedia, tingkat motivasi, keahlian, kelelahan, dan toleransi performansi yang diijinkan.

Pada saat ini suatu beban kerja mental banyak didominasi oleh kerja otak dibandingkan kerja otot. Beban kerja mental melibatkan unsur persepsi, interpretasi dan proses mental dari suatu informasi yang diterima oleh organ sensor untuk diambil suatu keputusan atau proses mengingat informasi yang lampau. (Grandjean:1993) Dengan kata lain, istilah beban kerja menggambarkan perbedaan antara kapasitas-kapasitas dan sistem pemrosesan informasi manusia yang diharapkan memuaskan performansi harapan dan kapasitas itu tersedia untuk performansi aktual. Hal ini sangat bermanfaat guna mengetahui dan memahami manusia yang akan melakukan pekerjaan terutama pekerjaan yang sangat spesifik.

KAJIAN PUSTAKA

Beban Kerja

Menurut MENPAN Nomor : KEP/75/M.PAN/7/2004 mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangtkan menurut PERMENDAGRI No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan

merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Dengan demikian pengertian beban kerja adalah tanggungjawab berupa tugas pekerjaan yang diberikan kepada pemegang jabatan dan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah diberikan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka penulis menyimpulakan bahwa beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

Keterlibatan Kerja

Menurut Lodahl dan Kejner (Cohen, 2003) mendefinisikan keterlibatan kerja (job involvement) sebagai internalisasi nilai-nilai tentang kebaikan pekerjaan atau pentingnya pekerjaan bagi keberhagaan seseorang. Menurut Brown (dalam Muchinsky, 2003) mengatakan bahwa keterlibatan kerja (job involvement) menunjuk pada tingkat dimana seseorang secara psikologis, memihak kepada organisasinya dan pentingnya pekerjaan bagi gambaran dirinya. Ia menegaskan bahwa seseorang yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi dapat terstimulasi oleh pekerjaan dan tenggelam dalam pekerjaannya. Sedangkan Hiriyappa (2009) mendefinisikan keterlibatan kerja (job involvement) sebagai tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi didalamnya, dan menganggap perdormansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya.

Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2002:67) dalam Pasolong (2010:176) kinerja merupakan Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Tidak jauh berbeda, Siagian (1995:227) mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Menurut Prawirosentono dalam Pasolong (2007:176) lebih cenderung menggunakan kata performance dalam menyebut kata kinerja. performance atau kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara penilaian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu (Umi Narimawati, 2008:127). Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskritif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif karena penulis ingin mendeskripsikan pengaruh beban kerja dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan.

Menurut Sugiyono (2005:21 “Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008 : 45) menyatakan bahwa: “Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.”

Metode deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan beban kerja, keterlibatan kerja dan kinerja karyawan pada Yayasan Generasi Terang Indonesia. Sedangkan untuk metode verifikatifnya adalah untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Yayasan Generasi Terang Indonesia. Jumlah responden 30 orang menerima kuisioner.

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 Beban kerja, Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja_Karyawan.Dengan menggunakan *software SPSS* diperoleh hasil uji sebagai berikut:

regresi linier berganda tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 15,149 menunjukan bahwa ketika beban kerja dan keterlibatan kerja bernilai nol (0) dan tidak perubahan, maka kinerja karyawan diprediksi akan bernilai sebesar 15,149 kali.

b. Variabel X1 yaitu beban kerja memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,394 menunjukan bahwa ketika beban kerja meningkat, diprediksi akan menurunkan kinerja karyawan sebanyak 0,394 kali.

c. Variabel X2 yaitu keterlibatan kerja memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,493 menunjukan bahwa ketika keterlibatan kerja meningkat, diprediksi akan meningkatkan kinerja karyawan sebanyak 0,493 kali.

ANALISIS KORELASI

Dari pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara beban kerja dan keterlibatan kerja dengan kinerja karyawan adalah sebesar 0,738. Nilai korelasi sebesar 0,738 berdasarkan interpretasi koefisien korelasi, termasuk kedalam kategori hubungan yang erat, berada dalam kelas interval antara 0,61 – 0,80.
2. diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara beban kerja dengan kinerja karyawan adalah sebesar -0,574. Nilai korelasi bertanda negatif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah berlawanan. Dimana semakin tinggi beban kerja, maka kinerja karyawan akan semakin rendah. Berdasarkan interpretasii koefisien korelasi, nilai sbeesar -0,574 termasuk kedalam kategori hubungan yang cukup, berada dalam kelas interval antara 0 41 – 0,60.
3. Diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara keterlibatan kerja dengan kinerja karyawan adalah sebesar 0,584. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah. Dimana semakin tinggi keterlibatan kerja, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Berdasarkan interpretasii koefisien korelasi, nilai sbeesar 0,584 termasuk kedalam kategori hubungan yang cukup, berada dalam kelas interval antara 0 41 – 0,60.

Analisi Koefesien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 54,5%. Hal ini menunjukan bahwa secara simultan, beban kerja dan keterlibatan kerja memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 54,5%, sedangkan sisanya sebesar 45,5% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

- Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variabel beban kerja (X1) sebesar -3,478. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=30-2-1= 27, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ±2,052. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar -3,478,
berada diluar nilai t-tabel (-2,052 dan 2,052). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya secara parsial beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Yayasan Generasi Terang Indonesia.

- Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan.

diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variabel keterlibatan kerja (X1) sebesar 3,570. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=30-2-1= 27, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ±2,052. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 3,570, berada diluar nilai t-tabel (-2,052 dan 2,052). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya secara parsial keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Yayasan Generasi Terang Indonesia.

- Beban Kerja, Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

terlihat bahwa nilai F-hitung yang diperoleh sebesar 16,140. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F-tabel pada tabel distribusi F. Dengan α=0,05, db1=2 dan db2=27, diperoleh nilai F-tabel sebesar 3,354. Dari nilai-nilai di atas, terlihat bahwa nilai Fhitung (16,140) > Ftabel (3,354), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya secara simultan kedua variabel bebas yang terdiri dari beban kerja dan keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Yayasan Generasi Terang Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Beban Kerja yang didalamnya diukur melalui 5 indikator, yaitu tugas, lingkungan kerja, organisasi kerja, faktor somatis dan faktor psikis. Indikator Lingkungan Kerja memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori tinggi, sedangkan Organisasi Kerja memperoleh skor yang paling terendah dengan kategori kurang Baik. Dan secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik .
2. Keterlibatan kerja yang ada di Yayasan Generasi Terang Indonesia berada pada kategori cukup, yang terdiri dari 3 indikator yaitu partisipasi, keikutsertaan, dan kerjasama. Indikator partisipasi yang memperoleh skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator kerjasama memperoleh persentase terendah dengan kategori rendah. Secara

umum semua ukuran masuk dalam kategori cukup. Dan secara umum semua indikator keterlibatan kerja masuk dalam kategori cukup baik.

3. Dari 3 indikator kinerja karyawan, yaitu kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Indikator kualitas memperoleh skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator ketepatan waktu memperoleh persentase terendah dengan kategori rendah. Secara umum ukuran untuk kinerja karyawan masuk ke dalam kategori cukup baik.
4. Secara Hubungan antara keterlibatan kerja berpengaruh cukup baik terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa cukup baik pengaruh dari Keterlibatan Kerja terhadap kinerja karyawan di Yayasan Generasi Terang Indonesia.
5. Hubungan antara beban kerja berpengaruh cukup baik terhadap keterlibatan kerja, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari beban kerja terhadap keterlibatan kerja di Yayasan Generasi Terang Indonesia.

Saran

1. Penerapan Beban Kerja masih berjalan kurang baik di Yayasan Generasi Terang Indonesia Oleh karena itu hal tersebut harus dievaluasi. Adapun hal yang disarankan oleh peneliti adalah dengan bisa memberikan pemahaman kepada karyawan agar lebih bisa memanage waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kapasitas seorang karyawan tersebut.
2. Keterlibatan kerja Yayasan Generasi Terang Indonesia sudah berjalan cukup baik. Namun adapun hal yang disarankan oleh peneliti adalah dengan lebih menggairahkan karyawan yang ada di sini untuk selalu mengikuti kegiatan yang diadakan oleh Yayasan karena dengan hal ini dapat meningkatkan kerjasama antar karyawan yang ada di Yayasan ini.
3. Kinerja karyawan Yayasan Generasi Terang Indonesia masih berjalan cukup baik. Namun terdapat hal yang disarankan kepada pihak perusahaan adalah dengan tetap memberikan waktu tambahan apabila perlu dilakukan dalam menyelesaikan tugas yang belum selesai di hari tersebut. Selain itu karyawan pun harus bisa datang tepat waktu saat bekerja karena agar konsentrasi pekerjaan yang dilakukan tidak mengganggu karyawan lain
4. Hubungan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Yayasan Generasi Terang Indonesia bisa dibilang baik, pada kondisi ini harus bisa dimanfaatkan perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja yang lebih optimal dan bertanggung jawab dari setiap karyawan dengan memberikan pekerjaan yang sesuai kapasitas terhadap karyawannya.
5. Hubungan antara Beban Kerja terhadap Keterlibatan Kerja di Yayasan Generasi Terang Indonesia bisa dibilang baik, pada kondisi ini karyawan dituntut untuk bisa pengertian satu sama lain antar karyawan dalam mengerjakan pekerjaan agar pekerjaan yang ada bisa diselesaikan dengan baik dan karyawan yang ada tidak terbebani dengan pekerjaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Adya Atep Barata. (2004). Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Elek Media Komputindo.

Ainur Rofiq (2007), Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-commerce (Studi Pada Pelanggan E-commerce di Indonesia) Tesis FPS Universitas Brawijaya Malang: tidak diterbitkan

Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta

Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters, 1998, Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction , International Journal of Bank Marketing, Vol 16, Issue 7 Date.

Buttle, Francis. 2007. Custumer Relationship Management (Manajemen Hububgan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.

Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2004. Dasar-dasar Public Relations. Cetakan. Ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya. Assegaff, Ja'far H. 1993.

Gaeff, T.R. 1996. Using Promotional Messages to Manage The Effects of Brand Self Image on Brands Evaluation, Journal of Consumer Marketting, vol 13, No. 3

Hays, J., 2011. Coffee-History, Health and Caffeine. Available from: http://factsanddetails.com/world.php?itemid=1568&catid=54&subcatid= 46. [Accessed 20 Mei 2017]

Herche, J. "Innovation in Procurement Management" Journal of the Academy of Marketing Science, hal.451

Hermawan Kartajaya. 2006. Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing. Bandung: PT. Mizan Pustaka.

Husein Umar. 2002, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Husein Umar, 2004, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Teori Bisnis, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Jefkins, Frank. 2004. Public Relations. Jakarta : PT. Erlangga. Moleong, Lexy.

Jonathan Sarwono, 2006, Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14, Andi Offset: Yogyakarta.

Jonathan Sarwono , 2004, SPSS Versi 12. Teori dan Latihan, PT.Danamartha Sejahtera Utama: Bandung.

J Supranto, 1998, Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi, AMP YPKM: Yogyakarta.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002). Departemen Pendidikan Nasional Edisi ke-3. Balai Pustaka, Jakarta. Gramedia.

Kanaidi, 2010, Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. "COMPETITIVE"Majalah Ilmiah, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN : 0216 : 2539.

Kanaidi.2010, Pengaruh Customer Relationship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas. "COMPETITIVE" Majalah Ilmiah, Volume 6 No.2. Desember 2010, ISSN : 0216 – 2539.

Kasali Rhenald, 2003. Manajemen Public Relations. Grafiti, Jakarta

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Alih

Bahasa Benyamin Molan, Edisi Dua Belas. Penerbit PT.Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2004. Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1. Edisi Kesembilan. Terjemahan Drs. Alexandre Sindoro. Jakarta: PT.Indeks.

Lee, Betty Kaman 2004, "Corporate Image Examined in a Chiriese-Based Context", Journal of Public Relations Research, pp.1-34.

Lin, C.Y., and Chen, M.Y. 2007. Does Innovation Lead to Performance? An Empirical Study of SMEs in Taiwan. Management Research News. Vol. 30 No. 2 p.115-132

Luh Ayu Mulyaningsih, I Gst Agung Ketut Gede Suasana. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Ocbc Nisp di Denpasar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.

Mowen. 1995. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Jakarta. :
karangan Sutisna.

Nazir, 2011, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia: Jakarta.

Nur Indriantoro. 2002. Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.

Prof. Dr. Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
Bandung. Alfabeta.

Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2000. Consumer behavior : Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Jilid 1. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 1998, Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service

Tjiptono, Fandi. 2003. Strategi Pemasaran. Edisi II. Yogyakarta: Penerbit Andi.

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

Umi Narimawati. , Sri Dewi Anggadini & Linna Ismawati 2011. Penulisan Karya Ilmiah. Bekasi: Genesis.

Umi Narimawat. 2008. Teknik-Teknik Analisis Multivariate untuk Riset Ekonomi.

Zuriah, N. 2006. Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori-Aplikasi. Jakarta: Bumi Akasara

(www.google.com) Diakses tanggal 26 Maret 2018 pukul 19.00 WIB