

PENGARUH KOMPETENSI, KESADARAN, PELATIHAN, INFRASTRUKTUR DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA

Khaeriah , Mashur Razak, Syamsul Alam

Jurusan Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

email : riasadra@gmail.com, mashur_razak@yahoo.co.id, suamsualam@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu satu Pintu Dan Tenaga Kerja

Penelitian ini menggunakan metode survei. Dilaksanakan pada Dinas Penanaman modal, Pelayanan satu pintu dan Tenaga Kerja kabupateen Barru. Waktu penelitian adalah bulan Nopember sampai Desember 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Penanaman modal, Pelayanan satu pintu dan Tenaga Kerja kabupateen Barru, sebanyak 50 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis).

Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang cukup signifikan dan arahnya positif antara variable kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara parsial dan secara simultan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja serta Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel lingkungan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja

Kata kunci: *Kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, lingkungan kerja dan kinerja*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Competence, awareness, training, infrastructure, and work environment on Employee Performance at the Investment Service, Integrated One Stop Service and Manpower

This research uses survey method. Implemented at the Investment Office, one-stop service and Barru Regency Manpower. The time of the study was November to December 2019. The population in this study were all employees of the Office of Investment, one-stop Services and the Labor of Barru Regency, as many as 50 people. Sampling in this study used a saturated sampling technique (census) in which all populations in this study were sampled. The sample used in this study was 50 people. Data analysis uses multiple regression analysis (multiple regression analysis).

The results showed that there was a significant influence and positive direction between the variables of competence, awareness, training, infrastructure, and work environment partially and simultaneously on improving employee performance at the Office of Investment, One Stop Services and Workforce and the most dominant variables influential is the employee's work environment variable at the Office of Investment, One Stop Integrated Services and Labor

Keywords: *Competence, awareness, training, infrastructure, work environment and performance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sasaran mutu perlu konsisten dengan visi, misi, kebijakan mutu dan pernyataan peningkatan perbaikan berkelanjutan, sehingga hasil capaiannya dapat diukur. Pencapaian sasaran mutu dapat berdampak positif pada mutu layanan, dengan demikian pengelolaan organisasi akan menjadi efisien dan efektif serta hasil yang optimal sesuai persyaratan yang ditentukan oleh pengguna dan pihak-pihak yang berkepentingan. Organisasi adalah jaringan tata kerja sama dari sekelompok orang secara teratur dan kontinyu, untuk mencapai tujuan bersama, antara atasan dan bawahan. Kinerja organisasi yang baik hanya akan dapat dicapai apabila kinerja pegawai juga baik, dengan hubungan yang erat antara kinerja perseorangan dengan kinerja perusahaan dapat menunjukkan bahwa apabila kinerja pegawai baik, maka kinerja organisasi juga akan menjadi baik. Menurut Parwanto, (2010)

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut : 1.) Apakah terdapat pengaruh Kompetensi, kesadaran. pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Barru? 2.) Apakah terdapat pengaruh Kompetensi, kesadaran. pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Barru? 3.) Variabel manakah yang dominan berpengaruh Kompetensi, kesadaran. pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Barru?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah : 1.) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi, kesadaran. pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Barru? 2.) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi, kesadaran. pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Barru? 3.) Untuk mengetahui dan menganalisis Variabel yang dominan berpengaruh Kompetensi, kesadaran. pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Barru?

Kerangka Teori

Implementasi dari variable Pengetahuan, kesedaran, pelatihan, infrastruktur dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja suatu kebutuhan untuk merealisasi kinerja organisasi atau instansi, Dengan adanya kompleksitas persaingan memotivasi instansi untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat memberikan kepuasan pelanggan. Beberapa institusi pendidikan yang telah sukses menyadari bahwa pada dasarnya peningkatan kualitas jasa mereka dilandasi oleh suatu sistem yang dilaksanakan secara konsisten dan efisien sehingga menghasilkan kinerja institusi yang lebih baik.

Kompetensi

Menurut Gaspersz (2005) kompetensi adalah sesuatu yang orang bawa bagi suatu pekerjaan dalam bentuk dan tingkatan perilaku yang berbeda yang mempengaruhi aspek proses dari pekerjaan. Dengan demikian kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.

Kesadaran

Kesadaran dalam lingkup Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) diartikan sebagai keinsyafan atau keadaan mengerti dan merupakan hal yang dirasakan atau dialami seseorang. Sedangkan sadar sebagai kata dasar dari kesadaran berarti insyaf, merasa, tahu dan mengerti. Secara umum definisi tentang sesuatu hal dapat dikatakan amat berharga terutama dalam rangka mempelajari lebih mendalam tentang suatu ilmu pengetahuan

Pelatihan

Pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Bella dalam Hasibuan (2003) menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses peningkatan ketrampilan kerja baik teknis ataupun manajerial dimana berorientasi pada teori, dilakukan dalam kelas, berlangsung lama dan biasanya menjawab *why* sedangkan latihan berorientasi pada praktek, dilakukan di lapangan, berlangsung singkat dan biasanya menjawab *how*". Pelatihan tidak hanya berlaku bagi pegawai baru akan tetapi juga bagi pegawai lama yang juga sudah berpengalaman perlu belajar menyesuaikan dengan organisasi orang-orangnya, kebijaksanaan-kebijaksanaannya dan prosedur-prosedurnya

Infrastruktur

Menurut Siagian (2006) Infrastruktur (prasarana) adalah sistem dari fasilitas, peralatan dan jasa yang dibutuhkan untuk operasi organisasi. Dalam hal ini meliputi bangunan dan segala fasilitas fisik yang dikembangkan untuk mendukung pencapaian tujuan sosial dan ekonomi suatu organisasi atau komunitas. Sistem infrastruktur adalah kumpulan sub-sistem infrastruktur atau kumpulan elemen infrastruktur yang saling berinteraksi untuk tujuan tertentu.

Lingkungan Kerja

Untuk meningkatkan produktifitas kinerja pegawai perlu diperhatikan lingkungan kerja yang mendukung dan memadai sehingga pegawai menjasi senang dan bekerja dengan sungguh-sungguh. Kesuksesan organisasi/lembaga sangat tergantung pada lingkungan kerja di dalam organisasi, karena para anggota yang melakukan kegiatan operasional merasa nyaman dan menyukai lingkungan tempat bekerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor pendukung semangat kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Kinerja

Organisasi adalah jaringan tata kerja sama dari sekelompok orang secara teratur dan kontinyu, untuk mencapai tujuan bersama, antara atasan dan bawahan. Kinerja atau yang sering disebut *performance* adalah capaian hasil kerja. Moehariono (2012) menyatakan bahwa kinerja dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment*, atau prestasi kerja atau kinerja. Lebih lanjut Moehariono menyatakan bahwa pencapaian target menjadi ukuran kinerja.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei yaitu metode pengumpulan data primer berdasarkan komunikasi antara peneliti dan responden dimana data peneliti berupa subjek yang menyatakan opini, sikap, pengalaman, karakteristik subjek penelitian secara individu Mau secara kelompok

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman modal, Pelayanan satu pintu dan Tenaga Kerja kabupateen Barru. Waktu penelitian bulan November sampai Desember 2019.

Populasi dan Sampel

Yang dijadikan Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai dinas Penanaman modal, Pelayanan satu pintu dan Tenaga Kerja kabupateen Barru, sebanyak 50 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1.) Kuisisioner, yaitu daftar pertanyaan yang diajukan penulis kepada pegawai Dinas Penanaman modal, Pelayanan satu pintu dan Tenaga Kerja kabupateen Barru..1.) Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang sudah tersedia tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, dokumen-dokumen ISO 9001:2008 Dinas Penanaman modal, Pelayanan satu pintu dan Tenaga Kerja kabupateen Barru..3.) Observasi sebagai metode primer dirancang untuk menjawab suatu pertanyaan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis, dengan menggunakan kendali-kendali yang tepat dan menyajikan perkiraan yang handal dan valid tentang apa yang terjadi.

Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk pengujian signifikansi ini, nilai *t* hitung dibandingkan dengan nilai *t-tabel* pada tingkat keyakinan dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) tertentu yaitu :

- Menentukan Hipotesis
 $H_0 : b_{1-3} = 0$, di mana artinya tidak ada pengaruh secara parsial dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).
 $H_1 : b_{1-3} \neq 0$, di mana artinya ada pengaruh secara parsial dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).
- Menentukan *level of significant* (α) sebesar 5% dan menentukan nilai *t* dengan *degree of freedom* (df) sebesar (n-k-1)
- Menentukan besarnya nilai t_{hitung} dengan menggunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{bk}{sb}$$

di mana : bk = koefisien regresi variabel b_{1-4}
 sb = standar deviasi dari estimasi b_{1-4}
- Membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel}
 Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a
 Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan menolak H_a

2. Uji F

Melakukan uji F tujuannya untuk menguji tingkat keberartian dari variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Langkah-langkahnya adalah :

- Menentukan Hipotesis

$H_0 : b_{1-3} = 0$, dimana artinya tidak ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

$H_a : b_{1-3} \neq 0$, dimana artinya ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Jika $F_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan menolak H_a

3. Uji β

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Uji t atau yang biasa disebut dengan Uji Parsial adalah dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen yaitu kompetensi, motivasi, serta pelatihan terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 1 Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.729	1.411		4.060	.000
1 Kompetensi	.324	.153	.281	2.118	.040
Kesadaran	-.209	.178	-.214	-1.176	.246
Pelatihan	-.445	.166	-.391	-2.689	.010
Infrastruktur	.819	.210	.569	3.904	.000
Ling.Kerja	1.008	.182	.722	5.539	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2020

Adapun hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

mengungkapkan bahwa nilai t_{hitung} variabel kompetensi adalah $2.118 > t_{tabel}$ yaitu 2,019 dan nilai sig. α yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi sangat nyata (*high significant*) terhadap kinerja pegawai. Nilai t_{hitung} variabel kesadaran adalah $-1.176 < t_{tabel}$ yaitu 2,019 dan nilai sig. α yaitu $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kesadaran tidak positif terhadap kinerja pegawai. Nilai t_{hitung} variabel pelatihan adalah $-2.689 < t_{tabel}$ yaitu 2,019 dan nilai sig. α yaitu $.010 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel pelatihan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. mengungkapkan bahwa nilai t_{hitung} variabel infrastruktur adalah $3.904 > t_{tabel}$ yaitu 2,019 dan nilai sig. α yaitu $0,000 < 0,05$. Dan hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel infrastruktur sangat nyata (*high significant*) terhadap kinerja pegawai. Dan selanjutnya mengungkapkan bahwa nilai t_{hitung} variabel lingkungan kerja adalah $5.539 > t_{tabel}$ yaitu 2,019 dan nilai sig. α yaitu $0,000 < 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel infrastruktur sangat positif signifikansi nyata (*high significant*) terhadap kinerja pegawai

2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel motivasi, kompetensi dan disiplin, apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman modal, Pelayanan satu pintu dan Tenaga Kerja kabupateen Barru . Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS.

Hasil Uji F (Simultan)
ANOVAa

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.395	5	42.879	36.560	.000b
	Residual	51.605	44	1.173		
	Total	266.000	49			

A. Dependent Variable: Kinerja

B. Predictors: (Constant), Ling.Kerja, Kompetensi, Infrastruktur, Pelatihan, Kesada

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2020

Pada Tabel 2. mengungkapkan bahwa nilai F hitung adalah 36.560. sedangkan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,60. Oleh karena pada kedua perhitungan F hitung $>$ F tabel yaitu $36.560 > 2,60$ dan nilai sig $\alpha = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai keseluruhan berpengaruh sangat nyata (*high significant*). Atau dapat dikatakan bahwa kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara serempak berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja pegawai. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dapat diterima.

3. Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.18. Nilai R Square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.898 ^a	.806	.784	1.083	.806	36.560	5

Dari Tabel 3. menunjukkan bahwa besarnya Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,806 menunjukkan bahwa 80,6% kinerja pegawai dijelaskan oleh kompetensi, motivasi serta pelatihan. Selebihnya sebanyak 14,4% dilihat adanya indikasi faktor-faktor lain yang

mempengaruhi kinerja pegawai di luar variabel lingkungan kerja. Infrastruktur, kompetensi, pelatihan, dan kesadaran yang diamati.

Pembahasan

1. Pengaruh Variabel Secara Parsial

Pengaruh Kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu satu Pintu Dan Tenaga Kerja adalah Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari lima variabel independen (kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja) hanya tiga variabel yang dapat memberi pengaruh signifikan dan nyata terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yaitu kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja. Hasil uji statistik memperlihatkan bahwa adanya pengaruh signifikan dan arahnya positif dari kompetensi, infrastruktur serta lingkungan kerja.

2. Pengaruh Variabel Secara Simultan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel lingkungan kerja, infrastruktur, kompetensi, kesadaran, serta pelatihan berpengaruh secara signifikan dan arahnya positif terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja berdasarkan hasil analisa statistik. Besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 80,6%, artinya masih ada faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kinerja pegawai yang tidak menjadi objek penelitian sebesar 14,4%.

3. Pengaruh Variabel Paling Dominan

Pada penelitian ini dengan Pengaruh Kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu satu Pintu Dan Tenaga Kerja Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja memberikan pengaruh paling besar terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta* diketahui bahwa besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 72,2%. Variabel lingkungan kerja yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu pengembangan kerjasama, pelatihan, komunikasi mampu untuk menjelaskan kinerja pegawai dengan hasil yang signifikan. Besar pengaruh lingkungan kerja tentu tidak terlepas dari ketepatan indikator yang diberikan sehingga mampu mengukur model dengan tepat. Sementara untuk variabel infrastruktur nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu 56,9% dan variabel kompetensi yaitu 28,1%.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh yang cukup signifikan dan arahnya positif pada variabel kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, dan lingkungan kerja secara parsial dan secara simultan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja serta Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel lingkungan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja

Saran

Dalam penelitian ini Pengaruh Kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu satu Pintu Dan

Tenaga Kerja agar lebih selektif dalam penempatan pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja untuk memaksimalkan kompetensi, kesadaran, pelatihan, kesadaran, infrastruktur, dan lingkungan kerja dapat lebih meningkatkan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suhasimi, 2006, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, cetakan kedua belas, Rineka Cipta, Jakarta.

Bacal, Robert, 2005, *Perfomance Management*, Meningkatkan Kinerja Karyawan, Gramadia Pustaka Utama, Jakarta.

Depertemen Pendidikan Nasional. 2003. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 2003. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Dessler, Gary, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia-Human Resource Management*, Terjemahan Benyamin Molan, Edisi Bahasa Indonesia, Prehalindo, Jakarta

Gaspersz, Vincent, 2005, *ISO 9001 : 2000, And Continual Quality Improvement*, Cetakan keempat, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hafni 2004, Pengaruh ISO 9001:2000 Terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan Rumah Sakit "X" di Medan, Sumatera Utara. Tesis, .

Hasibuan, Malaya S.P., 2003, *Manajemeen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Keenam, Jakarta, Bumi Aksara.

Indriantoro, Nur, Supomo, Bambang(2002). "Metodologi Penelitian Akuntansi dan Manajemen". Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Malhotra, N.K. (2004). *Marketing Research : An Applied Orientation*. USA. Prentice Hall, Inc.

Suardi, Rudi. 2003, *Sistem Manajemen mutu ISO 9000:2000: Penerapannya Untuk Mencapai TQM, PPM*, Jakarta.Siagian, Sondang P. 2007. *Manajemen Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesebelas, Jakarta, Bumi Aksara.

Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kelima, CV. Alfabeta, Bandung.

Umar, Husein, 2008, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Keenam, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Cetakan Pertama, Andi, Yogyakarta.