

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PEMBERDAYAAN PEMUDA
DAN OLAHRAGA NASIONAL (PP-PON) KEMENTERIAN PEMUDA
DAN OLAHRAGA TAHUN 2015**

Oni Trianto

Magister Ilmu Administrasi Universitas Nasional

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional (PP-PON). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap kualitas pelayanan di PP-PON, disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan dan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan. Kenaikan disiplin kerja 1 satuan meningkatkan kualitas pelayanan 0,063 satuan dan kenaikan motivasi kerja 1 satuan meningkatkan kualitas pelayanan 0,779 satuan. Proporsi pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,1% sedangkan sisanya 64,9% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak ada didalam model regresi linier.

Kata kunci : Disiplin, Motivasi, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 aparatur pemerintah diposisikan sebagai public service yang wajib memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya untuk menjamin pelayanan yang berkualitas. Perilaku demikian tidak terbentuk secara instan dan serta merta tetapi melalui proses yang panjang dan dipengaruhi oleh kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin yang kuat.

Faktor disiplin memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan dan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya pegawai yang mempunyai kedisiplinan yang tinggi akan mempunyai kualitas kerja yang tinggi dan berdampak akan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat karena waktu kerja dimanfaatkan sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Faktor motivasi juga tidak kalah

penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Motivasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (2008:930) adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, atau usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau sekelompok orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaki.

Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Oleh karena itu tidak heran jika pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja pegawai perlu dibangkitkan agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Di era globalisasi saat ini tuntutan masyarakat akan kualitas prima dalam pelayanan public merupakan suatu kondisi yang tidak dapat dihindarkan, hal ini jelas menuntut adanya profesionalisme di dalam birokrasi. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara dan pelayan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan prima sesuai tugas pokok dan fungsinya. Untuk itu setiap pegawai perlu menciptakan kreatifitas dan inovasi sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini seorang pemimpin instansi perlu memberikan motivasi dan menciptakan disiplin kerja bagi para pegawai, agar hasil kerja yang diperoleh sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pusat Pemberdayaan Pemuda Dan Olahraga Nasional (PP-PON) Kementerian Pemuda dan Olahraga merupakan salah satu instansi yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal fasilitasi pemberdayaan pemuda dan olahraga dituntut untuk memberikan pelayanan prima agar tercapai kepuasan masyarakat. Dalam waktu satu bulan rata-rata PPPON melayani kurang lebih 15 stakeholder yang melakukan kegiatan melibatkan jumlah pemakai yang bervariasi antara 10 sampai 100 orang. Jumlah pegawai yang menangani pelayanan langsung kepada pelanggan terdiri dari PNS sebanyak 5 orang, honorer 10 orang dan Cleaning Service 10 orang.

Pelayanan yang diberikan PP-PON kepada para pelanggan dirasa masih kurang dari berbagai sisi yang dimungkinkan sebagai akibat kurangnya disiplin kerja pegawai karena kurangnya kesadaran pegawai untuk menaati aturan/norma yang ditetapkan, kurangnya keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan pekerjaan, kurangnya penegakan sanksi bagi pegawai yang melanggar, kurangnya kemauan pegawai untuk berprestasi, kondisi lingkungan yang kurang baik. Disamping itu dimungkinkan juga karena rendahnya motivasi kerja akibat kurangnya kompensasi yang diterima pegawai, waktu kerja yang tidak teratur,

ketidaksesuaian kompensasi dengan waktu kerja, kondisi fisik dan psikologis karyawan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan “*Kuantitatif*”, dalam penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan penghitungan statistik karena datanya berwujud angka-angka.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yaitu stakeholder yang menggunakan jasa pelayanan di PPPON pada bulan Oktober 2015.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah stakeholder yang menggunakan jasa pelayanan di PPPON yang berjumlah 110 orang.

C. Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

Variabel bebas dalam penelitian berupa :

X1 = Disiplin kerja dan X2 = Motivasi kerja.

Sedangkan variabel terikatnya adalah :

Y = Kualitas Pelayanan

D. Definisi Operasional Variabel.

Operasionalisasi variabel penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Disiplin Kerja (X1), memiliki dimensi internal sikap menghormati, ketaatan/kepatuhan, terhadap peraturan yang berlaku, kesanggupan menjalankan aturan dan kesanggupan melaksanakan tugas. Dan dimensi intervensi terdiri kesediaan menerima sanksi, kemampuan menggunakan wewenang.
2. Motivasi Kerja (X2), memiliki dimensi Intrinsik yaitu sikap mental positif, kemajuan, tanggungjawab serta dimensi ekstrinsik yaitu situasi kerja, kondisi yang menggerakkan, tujuan yang ingin dicapai, pengawasan, kebijakan kantor, kondisi pekerjaan.
3. Kualitas Pelayanan (Y), terdiri dari dimensi produk meliputi berwujud, keandalan, upaya perbaikan, kesadaran akan merk dan dimensi sumberdaya terdiri dari kecepatan tanggap, jaminan, empati

E. Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis ini, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuisioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pernyataan berdasarkan Skala Likert. Adapun skor jawabannya adalah sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju, diberi skor 5
2. Jawaban setuju, diberi skor 4
3. Jawaban kurang setuju, diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju, diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju, diberi skor 1

Skala tersebut di atas, penulis lakukan untuk pertanyaan dalam kuisioner yang bersifat positif sehingga tidak ada pertanyaan yang bersifat negatif (jebakan).

F. Data yang Digunakan

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui melalui kuisioner kepada pelanggan/stakeholder yang sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan.

G. Metode Pengumpulan Data

1.Studi Kepustakaan (Library Research)

Dengan cara mempelajari buku, berbagai literatur, artikel, serta bahan – bahan tulisan yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas

2. Riset Lapangan

Yaitu dengan meneliti langsung objek yang diteliti dengan cara melakukan wawancara kepada pihak – pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuisioner kepada pelanggan/stakeholder.

H. Metode Analisis Data

Pengujian terhadap data digunakan metode sebagai berikut :

1.Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya.

Kriteria validitas alat ukur menggunakan ketentuan :

a.apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka dinyatakan valid

b.apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid

c.

2.Uji Reliabilitas (*Test of Reliabilitas*)

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat

ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

3. Uji Prasyarat Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi, mendekati normal atau tidak, jika data ternyata tidak berdistribusi normal, maka analisis nonparametrik dapat digunakan.

b. Uji Multikolinearitas

Artinya variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna.

c. Uji Heteroskedastisitas

Adanya varians variabel independen adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (Homokedastisitas). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi.

4. Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda

a. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu Disiplin Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) dengan variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y).

b. Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui nilai hubungan atau pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Persamaan regresi linier berganda yang digunakan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan :

\hat{Y} = Kualitas Pelayanan

a = konstanta

X1 = Kepuasan kerja

X2 = Motivasi kerja

b = slope

e = error

5. Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain.

6. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat, yaitu sebagai berikut :

a.H0 : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 \dots = \beta_k = 0$,
(tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional).

b.H1 : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \dots \neq \beta_k \neq 0$,
(ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional), (level of significant = 5% atau 0,05)

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional yang selanjutnya disebut PP-PON adalah Unit Pelaksana

Teknis yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Deputi Bidang Pemberdayaan Pemuda. PP-PON dipimpin oleh seorang Kepala. PP-PON mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang kepemudaan dan keolahragaan secara nasional.

B. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Dengan menggunakan sampel 30 dan tingkat signifikansi 5%, maka df menjadi 28 sehingga dapat diketahui r_{tabel} sebesar 0,361. Setelah dilakukan pengujian validitas tahap pertama dan pengujian validitas tahap kedua, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Variabel Disiplin Kerja

Terdapat 6 butir pertanyaan tidak valid yaitu nomor 1, 2, 6, 7, 12 dan 13 dengan nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$. Selanjutnya dilakukan pengujian tahap kedua setelah mengeluarkan 6 butir tidak valid diperoleh hasil seluruh butir (24 butir) dinyatakan valid.

2. Variabel Motivasi Kerja

Hasil analisis uji validitas untuk variabel motivasi kerja menunjukkan dari 40 butir pertanyaan, terdapat 3 butir tidak valid yaitu nomor 9, 38, dan 40 dengan nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$.

Selanjutnya hasil pengujian tahap kedua terhadap 37 butir pertanyaan diperoleh hasil seluruh butir dinyatakan valid.

3. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil analisis uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan dari 38 butir pertanyaan, terdapat 3 butir tidak valid yaitu nomor 18, 28, dan 32 dengan nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian dilakukan terhadap pertanyaan yang telah valid untuk mengetahui tingkat ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi alat dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Apabila alat ukur atau instrumen dapat digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat ukur tersebut dinyatakan reliabel.

1. Variabel Disiplin Kerja

Pengujian terhadap variabel disiplin kerja diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,95. Nilai tersebut selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas instrumen dengan memasukkannya kedalam rumus reliabilitas Spearman Brown.

Koefisien korelasi variabel disiplin kerja dihitung menggunakan rumus diperoleh sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{353}{\sqrt{(400)(347,87)}} = 0,95$$

Selanjutnya koefisien korelasi tersebut dimasukkan kedalam rumus reliabilitas Spearman Brown sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b} = \frac{2 \cdot (0,95)}{1 + 0,95} = 0,97$$

Dengan hasil perhitungan reliabilitas yang menghasilkan nilai 0,97 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel disiplin kerja sangat reliabel untuk digunakan.

2. Variabel Motivasi Kerja

Pengujian terhadap variabel motivasi kerja diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,91. Nilai tersebut selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas instrumen dengan memasukkannya kedalam rumus reliabilitas Spearman Brown.:

Koefisien korelasi variabel disiplin kerja dihitung menggunakan rumus diperoleh sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{767,97}{\sqrt{(844,97)(834,97)}} = 0,91$$

Selanjutnya koefisien korelasi tersebut dimasukkan kedalam rumus reliabilitas Spearman Brown sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b} = \frac{2 \cdot (0,91)}{1 + 0,91} = 0,96$$

Dengan hasil perhitungan reliabilitas yang menghasilkan nilai 0,96 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel disiplin kerja sangat reliabel untuk digunakan.

3. Variabel Kualitas Pelayanan

Pengujian terhadap variabel motivasi kerja diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,96. Nilai tersebut selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas instrumen dengan memasukkannya kedalam rumus reliabilitas Spearman Brown.

Koefisien korelasi variabel disiplin kerja dihitung menggunakan rumus diperoleh sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{1.003,60}{\sqrt{(1.190,80)(911,37)}} = 0,96$$

Selanjutnya koefisien korelasi tersebut dimasukkan kedalam rumus reliabilitas Spearman Brown sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b} = \frac{2 \cdot (0,96)}{1 + 0,96} = 0,98$$

Dengan hasil perhitungan reliabilitas yang menghasilkan nilai 0,98 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kualitas pelayanan sangat reliabel untuk digunakan.

C. Analisis Data

1. Analisis Jawaban Responden

1. Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja (X1)

Skor jawaban responden atas kuesioner dengan 24 pertanyaan tentang variable disiplin kerja dapat disajikan sebagaimana tabel berikut :

Tabel. 1 Output Analisis Skor Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja

No	Keterangan	Total Skor	Rata-rata
1	Skor Minimum	72	3
2	Skor Maksimum	115	4,79
3	Rata-rata	99,68	4,15
4	Rata-rata dengan tingkat kepercayaan 95%	100,18	4,17
5	Standar Deviasi	5.63	0,23

Jumlah skor minimum jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja adalah 72 sehingga rata-rata skor minimum per butir pernyataan adalah 3. Dengan demikian bisa

ditafsirkan bahwa rata-rata skor terendah jawaban responden berada pada skor 3 (kurang setuju).

Jumlah skor maksimum jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja adalah 115 sehingga rata-rata skor maksimum per butir pernyataan adalah 4,79. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor tertinggi jawaban responden berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja tanpa memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) adalah 99,68 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,15. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Disiplin Kerja tanpa memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja dengan memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) 5% atau tingkat kepercayaan 95% adalah 100,18 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,17. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Disiplin Kerja

dengan memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Standar deviasi (simpangan baku) skor jawaban responden adalah 5,63, bisa ditafsirkan bahwa rata-rata jarak penyimpangan titik-titik dari rata-rata skor jawaban responden butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja adalah sebesar 0,23.

2. Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja (X2)

Skor jawaban responden atas kuesioner dengan 37 pertanyaan tentang variable Motivasi Kerja dapat disajikan sebagaimana tabel berikut :

Tabel. 2 Output Analisis Skor Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja

No	Keterangan	Total Skor	Rata-rata
1.	Skor Minimum	111	3
2.	Skor Maksimum	166	4,49
3.	Rata-rata	155,1	4,19
4.	Rata-rata dengan	155,88	4,21

	tingkat kepercayaan 95%		
5.	Standar Deviasi	7,6	0,21

Dari tabel di atas dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

Jumlah skor minimum jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja adalah 111 sehingga rata-rata skor minimum per butir pernyataan adalah 3. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor terendah jawaban responden berada pada skor 3 (kurang setuju).

Jumlah skor maksimum jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja adalah 166 sehingga rata-rata skor maksimum per butir pernyataan adalah 4,49. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor tertinggi jawaban responden berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja tanpa memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) adalah 155,1 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,19. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban

responden untuk variabel Motivasi Kerja tanpa memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja dengan memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) 5% atau tingkat kepercayaan 95% adalah 155,88 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,21. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Motivasi Kerja dengan memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Standar deviasi (simpangan baku) skor jawaban responden adalah 7,6. Bisa ditafsirkan bahwa rata-rata jarak penyimpangan titik-titik dari rata-rata skor jawaban responden butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja adalah sebesar 0,21

3. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Skor jawaban responden atas kuesioner dengan 35 pertanyaan tentang variabel Kualitas Pelayanan dapat disajikan sebagaimana tabel berikut :

Tabel. 3 Output Analisis Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Keterangan	Total Skor	Rata-rata
1.	Skor Minimum	105	3
2.	Skor Maksimum	175	5
3.	Rata-rata	146,05	4,17
4.	Rata-rata dengan tingkat kepercayaan 95%	146,78	4,19
5.	Standar Deviasi	10,25	0,29

Dari tabel di atas dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

Jumlah skor minimum jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 105 sehingga rata-rata skor minimum per butir pernyataan adalah 3. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor terendah jawaban responden berada pada rentang skor 3 (kurang setuju).

Jumlah skor maksimum jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 175 sehingga rata-rata skor maksimum per butir pernyataan adalah 5. Dengan

demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor tertinggi jawaban responden berada pada skor 5 (sangat setuju).

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan tanpa memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) adalah 146,05 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,17. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan tanpa memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) 5% atau tingkat kepercayaan 95% adalah 146,78 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,19. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju).

Standar deviasi (simpangan baku) skor jawaban responden adalah 10,25 Bisa ditafsirkan bahwa rata-rata jarak penyimpangan titik-titik dari rata-rata skor jawaban responden butir pernyataan untuk

variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,29.

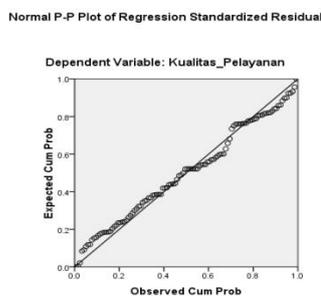
2. Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda

2.1. Pengujian Asumsi Klasik

a. Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat dari gambar Normal P-P Plot, apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual terdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak terdistribusi normal.

Gambar 1. Sebaran titik-titik Normal P-P Plot



Dari gambar dapat disimpulkan bahwa (data) residual terdistribusi normal. Hasil ini sejalan dengan asumsi klasik dari regresi linier dengan pendekatan OLS.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji apakah terjadi multikolinieritas antar variable

berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat dari nilai VIP pada kolom collinearity statistics.

Tabel 4. Hasil Pengujian Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.932	16.598	1.141	.257		
Disiplin Kerja	.063	.196	.320	.750	.512	1.954
Motivasi Kerja	.779	.145	5.358	.000	.512	1.954

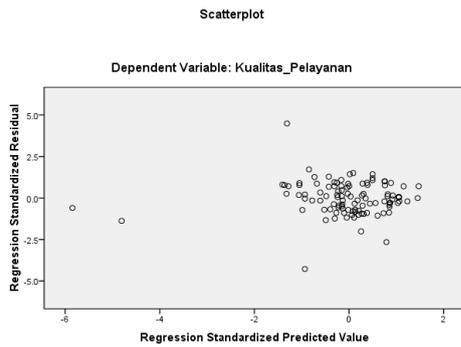
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengolahan data tabulasi skor yang diperoleh dari 110 responden diperoleh bahwa nilai VIF untuk variabel disiplin kerja dan motivasi kerja sama-sama 1,954, tidak ada yang lebih besar dari 5, artinya tidak terjadi multikolinieritas pada kedua variabel bebas tersebut.

c. Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat *Scatterplot* (alur sebaran) antara residual dan nilai prediksi dari variabel terikat yang telah distandarisasi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar Scatterplot, seperti pada gambar di bawah ini:

Gambar 2. Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar di atas terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola/alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadi homoskedastisitas.

d. Autokorelasi

Untuk menguji apakah terjadi autokorelasi pada model regresi yang digunakan dapat melihat nilai residual nilai Durbin Watson pada tabel Model Summary^b kolom terakhir.

Tabel 5 Hasil Pengujian Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.603 ^a	.363	.351	8.25525	1.772

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Disiplin_Kerja

Angka DW akan dibandingkan dengan kriteria penerimaan atau penolakan yang akan dibuat dengan nilai d_L dan d_U ditentukan berdasarkan jumlah variabel bebas dalam model regresi (k) dan jumlah sampelnya (n). Nilai d_L dan d_U dapat

dilihat pada Tabel DW dengan tingkat signifikansi (*error*) 5% ($\alpha = 0,05$).

Pada model regresi yang digunakan dan jumlah responden yang disurvei maka jumlah variabel bebas : $k = 2$ dan jumlah sampel : $n = 110$. Tabel Durbin-Watson menunjukkan bahwa nilai $d_L = 1.652$ dan nilai $d_U = 1.726$ sehingga dapat ditentukan kriteria terjadi atau tidaknya autokorelasi seperti terlihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 3 Kriteria Penerimaan Atau Penolakan Yang Dibuat Dengan Nilai d_L dan

$$d_U$$



Nilai DW hitung sebesar 1,772 lebih besar dari d_U 1,726 dan lebih kecil dari 6,904 yang artinya berada pada daerah **tidak ada autokorelasi**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier tidak terjadi autokorelasi.

2.2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu Disiplin Kerja (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) dengan variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 6 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sinambela, Lijan Poltak, 2014

Hasil pengujian keeratan hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan *Pearson Correlation* menunjukkan hubungan Disiplin Kerja dengan Motivasi Kerja di PP-PON adalah kuat berdasarkan dengan nilai Person Correlation = 0,699. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan di PP-PON sedang berdasarkan nilai Person Correlation = 0,438. Sedangkan hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan di PP-PON kuat berdasarkan nilai Person Correlation 0,602.

Tabel 7 Hasil Pengujian *Pearson Correlation* X1, X2, dan Y

	Kualitas Pelayanan	Disiplin Kerja	Motivasi Kerja
Pearson Correlation			
	Kualitas Pelayanan	.438	.602
	Disiplin Kerja	1.000	.699
	Motivasi Kerja	.602	1.000
Sig. (1-tailed)			
	Kualitas Pelayanan	.000	.000
	Disiplin Kerja	.000	.000
	Motivasi Kerja	.000	.000
N			
	Kualitas Pelayanan	110	110
	Disiplin Kerja	110	110
	Motivasi Kerja	110	110

Sumber : hasil penelitian dengan kuesioner (diolah), 2015

Hasil pengujian untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas disiplin kerja dan motivasi kerja dengan variabel terikat kualitas pelayanan secara bersama-sama menunjukkan hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan di PP-PON kuat sesuai dengan nilai R sebesar 0,603 sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 7 Hasil Pengujian Keeratan Hubungan X1 dan X2 Dengan Y Secara Bersama-sama

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.603 ^b	.363	.351	8.25525	1.772

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

2.3. Analisis regresi linier berganda

a. Persamaan Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui nilai hubungan atau pengaruh variabel

dependen terhadap variabel independen. Persamaan regresi linier berganda yang digunakan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan :

\hat{Y} = Kualitas Pelayanan

a = konstanta

X1 = Kepuasan kerja

X2 = Motivasi kerja

b = slope

e = error

Model (persamaan) regresi linier berganda yang diperoleh dari pengolahan data dengan SPSS yang dapat dilihat pada kolom **Coefficients^a** pada tabel 4.21 adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 18,932 + 0,063X_1 + 0,779X_2 + e,$$

Tabel 8 Hasil Pengolahan Model Persamaan Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	
	B	Std. Error			
1	(Constant)	18.932	16.598	1.141	.257
	Disiplin Kerja	.063	.196	.320	.750
	Motivasi Kerja	.779	.145	5.358	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja sebesar 0,063 dan variabel motivasi kerja sebesar 0,779, bernilai positif artinya pada saat disiplin kerja pegawai PP-PON meningkat maka kualitas pelayanan PP-PON juga akan meningkat.

Demikian juga jika motivasi kerja pegawai PP-PON meningkat maka kualitas pelayanan PP-PON juga akan meningkat.

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai R-Square atau Adjusted R-Square. R-Square digunakan pada saat variabel bebas hanya 1 saja (biasa disebut dengan Regresi Linier Sederhana), sedangkan Adjusted R-Square digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu.

Jika dilihat dari nilai **Adjusted R-Square** yang besarnya 0,351 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 35,1%, sedangkan sisanya 64,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak ada didalam model regresi linier.

Tabel. 9 Hasil Output Koefisien Determinasi Pengolahan Data Dengan SPSS

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.603 ^a	.363	.351	8.25525	1.772

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Disiplin_Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

c. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji t digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, yaitu sebagai berikut :

a) H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan PP-PON.

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan PP-PON.

b) H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan PP-PON.

H_o : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan PP-PON

Pada pengujian hipotesis untuk model regresi, derajat bebas ditentukan dengan rumus $n - k$. Dimana n = banyak observasi sedangkan k = banyaknya variabel (bebas dan terikat).

Tabel 10 Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Uji t

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	18.932	16.598	1.141	.257
Disiplin Kerja	.063	.196	.320	.750
Motivasi Kerja	.779	.145	5.358	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Nilai t_{hitung} variabel bebas disiplin kerja sebesar 0,320 lebih kecil dibanding t_{tabel} sebesar 1,659, sedangkan nilai $prob. t_{hitung}$ dari variabel bebas disiplin kerja sebesar 0,750 yang lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis ditolak artinya variabel bebas disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada alpha 5% atau dengan kata lain disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%.

Nilai t_{hitung} variabel bebas motivasi kerja sebesar 5,538 lebih besar dibanding t_{tabel} sebesar 1,659 sedangkan nilai $prob. t_{hitung}$ dari variabel bebas motivasi kerja sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima variabel bebas motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada alpha 5% atau dengan kata lain motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%.

2) Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat, yaitu sebagai berikut :

a.H0 : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 \dots = \beta_k = 0$,
(tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional).

b.H1 : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \dots \neq \beta_k \neq 0$,
(ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional), (level of significant = 5% atau 0,05)

Untuk menentukan nilai F, maka diperlukan adanya derajat bebas pembilang dan derajat bebas penyebut, dengan rumus sebagai berikut :

$$df1 \text{ (Pembilang)} = k - 1$$

$$df2 \text{ (Penyebut)} = n - k$$

Keterangan :

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas dan terikat

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) 110 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 3, sehingga diperoleh :

$$df1 \text{ (pembilang)} = 3 - 1 = 2$$

$$df2 \text{ (penyebut)} = 110 - 3 = 107$$

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 11 Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4155.722	2	2077.861	30.490	.000 ^a
	Residual	7291.951	107	68.149		
	Total	11447.673	109			

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Disiplin_Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Karena nilai F_{tabel} sebesar 3,08 lebih kecil daripada nilai F hitung sebesar 30,490 yang memiliki tingkat sig 0,000 yang lebih kecil dari 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95% sehingga hipotesis diterima.

D. Pembahasan

1. Mengenai jawaban responden

1.1. Disiplin Kerja

Jumlah skor minimum jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja adalah 72 sehingga rata-rata skor minimum per butir pernyataan adalah 3. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor terendah jawaban responden berada pada skor 3 (kurang setuju). Hal tersebut mengisaratkan bahwa responden/pelanggan dihinggapi keraguan antara keyakinannya bahwa mereka telah menyaksikan bahwa pegawai PP-PON telah menerapkan disiplin dalam bekerja

tetapi kurang yakin apakah kedisiplinan pegawai telah mencukupi batasan minimal yang harus dipenuhi.

Jumlah skor maksimum jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja adalah 115 sehingga rata-rata skor maksimum per butir pernyataan adalah 4,79. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor tertinggi jawaban responden berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat sejumlah pelanggan yang merasa yakin bahwa pegawai PP-PON telah berlaku disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mereka menganggap PP-PON telah menerapkan aturan kedisiplinan dengan baik.

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja tanpa memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) adalah 99,68 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,15. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Disiplin Kerja tanpa memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Hal ini terjadi karena rata-rata jawaban responden diambil dari keseluruhan responden sehingga hasilnya merupakan perpaduan antara responden yang memiliki keraguan

tentang tingkat disiplin pegawai PP-PON dengan responden yang merasa yakin tentang tingkat disiplin pegawai PP-PON dalam bekerja. Hal tersebut sekaligus menunjukkan bahwa responden yang menilai pegawai PP-PON telah bekerja dengan disiplin lebih banyak dibandingkan yang masih ragu-ragu.

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 24 butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja dengan memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) 5% atau tingkat kepercayaan 95% adalah 100,18 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,17. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Disiplin Kerja dengan memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Selisih 0,02 rata-rata skor jawaban tentang disiplin kerja tidak signifikan untuk diperhitungkan.

Standar deviasi (simpangan baku) skor jawaban responden adalah 5,63. Bisa ditafsirkan bahwa rata-rata jarak penyimpangan titik-titik dari rata-rata skor jawaban responden butir pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja adalah sebesar 0,4 lebih kecil dari rentang skala skor yaitu 1. Artinya jawaban responden pada umumnya tidak terlalu jauh dari rata-rata skor sehingga dapat dimaknai bahwa jawaban responden relatif homogen.

1.2.Motivasi Kerja

Jumlah skor minimum jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja adalah 111 sehingga rata-rata skor minimum per butir pernyataan adalah 3. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor terendah jawaban responden berada pada skor 3 (kurang setuju). Hal tersebut mengisaratkan bahwa responden/pelanggan dihinggapi keraguan antara keyakinannya bahwa mereka telah menyaksikan bahwa pegawai PP-PON telah memiliki motivasi yang kuat dalam bekerja tetapi kurang yakin apakah motivasi pegawai telah cukup untuk mendorong pegawai bekerja dengan baik dalam melayani pelanggan.

Jumlah skor maksimum jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja adalah 166 sehingga rata-rata skor maksimum per butir pernyataan adalah 4,49. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor tertinggi jawaban responden berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat sejumlah pelanggan yang merasa yakin bahwa pegawai PP-PON telah memiliki motivasi yang besar dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mereka menganggap PP-PON telah mampu menumbuhkan motivasi pegawai dengan baik.

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja tanpa memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) adalah 155,1 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,19. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Motivasi Kerja tanpa memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang menilai pegawai PP-PON telah memiliki motivasi yang baik dalam bekerja lebih banyak dibandingkan yang masih ragu-ragu, mengingat hal tersebut terjadi karena rata-rata jawaban responden diambil dari keseluruhan responden sehingga hasilnya merupakan perpaduan antara responden yang memiliki keraguan tentang motivasi pegawai PP-PON dengan responden yang merasa yakin tentang tingkat motivasi pegawai PP-PON dalam bekerja.

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 37 butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja dengan memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) 5% atau tingkat kepercayaan 95% adalah 155,88 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,21. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Motivasi Kerja

dengan memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Selisih 0,02 rata-rata skor jawaban tentang motivasi kerja tidak signifikan untuk diperhitungkan.

Standar deviasi (simpangan baku) skor jawaban responden adalah 7,6. Bisa ditafsirkan bahwa rata-rata jarak penyimpangan titik-titik dari rata-rata skor jawaban responden butir pernyataan untuk variabel Motivasi Kerja adalah sebesar 0,21 lebih kecil dari rentang skala skor yaitu 1. Artinya jawaban responden pada umumnya tidak terlalu jauh dari rata-rata skor sehingga dapat dimaknai bahwa jawaban responden relatif homogen.

1.3.Kualitas Pelayanan

Jumlah skor minimum jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 105 sehingga rata-rata skor minimum per butir pernyataan adalah 3. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor terendah jawaban responden berada pada rentang skor 3 (kurang setuju). Hal tersebut mengisaratkan bahwa responden/pelanggan dihinggapi keraguan antara keyakinannya bahwa mereka telah mendapatkan pelayanan yang baik di PP-PON tetapi kurang yakin apakah kualitas pelayanan yang mereka dapatkan telah sesuai dengan yang mereka harapkan.

Jumlah skor maksimum jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 175 sehingga rata-rata skor maksimum per butir pernyataan adalah 5. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor tertinggi jawaban responden berada pada skor 5 (sangat setuju). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat sejumlah pelanggan yang merasa yakin bahwa PP-PON telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga mereka menganggap PP-PON telah mampu melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan.

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan tanpa memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) adalah 146,05 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,17. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan tanpa memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang menilai bahwa kualitas pelayanan di PP-PON sudah baik lebih banyak dibandingkan yang masih ragu-ragu, mengingat hal tersebut terjadi karena rata-rata jawaban responden diambil dari keseluruhan responden sehingga hasilnya

merupakan perpaduan antara responden yang memiliki keraguan tentang kualitas pelayanan PP-PON dengan responden yang merasa yakin tentang kualitas pelayanan PP-PON.

Rata-rata skor jawaban responden terhadap 35 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan memperhitungkan margin error (tingkat kesalahan yang ditoleransi) 5% atau tingkat kepercayaan 95% adalah 146,78 sehingga rata-rata per butir pertanyaan adalah 4,19. Dengan demikian bisa ditafsirkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan memperhitungkan margin error berada pada rentang skor 4 (setuju) dan skor 5 (sangat setuju). Selisih 0,02 rata-rata skor jawaban tentang motivasi kerja tidak signifikan untuk diperhitungkan.

Standar deviasi (simpangan baku) skor jawaban responden adalah 10,25 Bisa ditafsirkan bahwa rata-rata jarak penyimpangan titik-titik dari rata-rata skor jawaban responden butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,29 lebih kecil dari rentang skala skor yaitu 1. Artinya jawaban responden pada umumnya tidak terlalu jauh dari rata-rata skor sehingga dapat dimaknai bahwa jawaban responden relatif homogen.

2. Interpretasi Model

Uji keterandalan model atau uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji F (ada juga yang menyebutnya sebagai uji simultan model) merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak (andal) disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penghitungan nilai prob. F hitung (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan PP-PON.

Setelah estimasi model regresi linier berganda dilakukan dan diuji pemenuhan syaratnya (uji asumsi klasik) serta kelayakan modelnya, maka tahap terakhir adalah menginterpretasikannya.

Interpretasi yang dilakukan terhadap koefisien regresi meliputi dua hal, tanda dan besaran. Tanda menunjukkan arah hubungan, dapat bernilai positif atau negatif. Positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang berarti apabila variabel bebas mengalami kenaikan/peningkatan/ bertambah maka

variabel terikat akan mengalami hal yang sama kenaikan/peningkatan/ bertambah dan apabila variabel bebas mengalami penurunan/pengurangan maka akan berdampak kepada variabel terikat yang akan mengalami penurunan/pengurangan juga. Sedangkan negatif menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah yaitu apabila variabel bebas mengalami kenaikan/peningkatan/ bertambah maka variabel terikat akan mengalami hal yang sebaliknya yaitu penurunan/ pengurangan dan apabila variabel bebas mengalami penurunan/pengurangan maka variabel terikat akan mengalami peningkatan/bertambah.

Model (persamaan) regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 18,932 + 0,063X_1 + 0,779X_2 + e,$$

Nilai (constant) menunjukkan nilai sebesar 18,932 artinya jika nilai variabel *independent* (bebas) nol maka nilai variabel dependent (terikat) sebesar 18,932. Dalam hal ini jika Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja bernilai 0,00 (nol) maka Kualitas Pelayanan akan mencapai sebesar 19% (pembulatan).

Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja sebesar 0,063 dan variabel motivasi kerja sebesar 0,779, bernilai positif artinya pada saat disiplin kerja pegawai PP-PON meningkat maka kualitas pelayanan PP-PON juga akan meningkat. Demikian juga jika motivasi kerja pegawai

PP-PON meningkat maka kualitas pelayanan PP-PON juga akan meningkat

Berdasarkan nilai koefisiennya dapat disimpulkan bahwa jika disiplin kerja naik 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan PP-PON sebesar 0,063 satuan dan sebaliknya. Sedangkan untuk variable motivasi kerja dapat disimpulkan bahwa jika motivasi kerja naik 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan PP-PON sebesar 0,779 satuan.

3.Keeratan Hubungan Dan Satuan Pengaruh Antar Variabel

a.Keeratan hubungan antara variabel Disiplin Kerja (X1) dengan Motivasi Kerja (X2) ditunjukkan oleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,699 sehingga dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja mempunyai hubungan yang kuat dengan Motivasi Kerja di PP-PON. Perubahan disiplin kerja akan mempengaruhi perubahan motivasi kerja dan sebaliknya, artinya apabila disiplin kerja berubah maka motivasi kerja juga akan berubah demikian juga apabila terjadi peningkatan motivasi kerja maka akan terjadi juga perubahan pada disiplin kerja.

b.Keeratan hubungan antara variabel Disiplin Kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) ditunjukkan oleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,438 sehingga dapat disimpulkan bahwa

Disiplin Kerja mempunyai hubungan yang sedang dengan Kualitas Pelayanan di PP-PON. Perubahan disiplin kerja mempengaruhi perubahan kualitas pelayanan, artinya apabila disiplin kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga meningkat.

Pada penelitian ini nilai t_{hitung} variabel bebas disiplin kerja sebesar 0,320 lebih kecil dibanding t_{tabel} sebesar 1,659, sedangkan nilai *prob.* t_{hitung} dari variabel bebas disiplin kerja sebesar 0,750 yang lebih besar dari 0,05 artinya variabel bebas disiplin kerja mempunyai pengaruh lemah terhadap kualitas pelayanan atau disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada alpha 5% atau dengan kata lain disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%.

c. Keeratan hubungan antara variabel Motivasi Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) ditunjukkan oleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,602 sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja mempunyai hubungan yang kuat dengan Kualitas Pelayanan di PP-PON. Perubahan motivasi kerja akan mempengaruhi perubahan kualitas pelayanan, artinya apabila motivasi kerja berubah secara positif maka kualitas

pelayanan juga akan berubah secara positif.

Hasil penelitian ini nilai t_{hitung} variabel bebas motivasi kerja sebesar 5,538 lebih besar dibanding t_{tabel} sebesar 1,659 sedangkan nilai *prob.* t_{hitung} dari variabel bebas motivasi kerja sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat diartikan motivasi kerja mempunyai keeratan hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan atau variabel bebas motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada alpha 5% atau dengan kata lain motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%.

d. Keeratan hubungan antara variabel bebas disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan variabel terikat kualitas pelayanan menunjukkan hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan di PP-PON kuat sesuai dengan nilai R sebesar 0,603. Perubahan disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama akan mempengaruhi perubahan kualitas pelayanan, artinya apabila disiplin kerja dan motivasi kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

Hal tersebut juga dibuktikan dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,08 yang lebih kecil daripada nilai F_{hitung} sebesar 30,490 dengan tingkat sig 0,000 yang lebih kecil

dari 5% sehingga dapat disimpulkan disiplin kereja dan motivasi kerja secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan atau bahwa variabel bebas Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%.

Berdasarkan tabel Model Summary jika dilihat dari nilai Adjusted R-Square yang besarnya 0,351 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 35,1%. Dengan demikian dapat diartikan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja hanya memiliki proporsi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,1% sedangkan sisanya 64,9% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak ada didalam model regresi linier.

Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak factor yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PP-PON selain disiplin kerja dan motivasi kerja. Masih terdapat faktor-faktor lain sebagai indikator dari kualitas pelayanan, antara lain Komitmen, Kreativitas, Loyalitas, Kejujuran, Ketaatan, Inisiatif, Adaptasi, sarana prasarana, dan Sopan santun yang terdukung oleh perilaku individu pegawai dalam proses pelayanan kepada pelanggan.

4. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis 1 ditolak yaitu “Tidak terdapat pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di PP-PON” karena nilai t_{hitung} variabel bebas disiplin kerja sebesar 0,320 lebih kecil dibanding t_{tabel} sebesar 1,659 sedangkan berdasarkan nilai *prob. t* hitung dari variabel bebas disiplin kerja sebesar 0,750 yang lebih besar dari 0,05 sehingga variabel bebas disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada alpha 5% atau dengan kata lain disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%. Apabila disiplin kerja naik 1 satuan maka hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan PP-PON sebesar 0,063 satuan.

Hipotesis 2 diterima yaitu “Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di PP-PON” karena nilai t_{hitung} variabel bebas motivasi kerja sebesar 5,538 lebih besar dibanding t_{tabel} sebesar 1,659 dan berdasarkan nilai *prob. t* hitung dari variabel bebas motivasi kerja sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka variabel bebas motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada alpha 5% atau dengan kata lain motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%. Apabila

motivasi kerja naik 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan PP-PON sebesar 0,779 satuan.

Hipotesis 3 diterima yaitu "Terdapat pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di PP-PON", dibuktikan dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,08 yang lebih kecil daripada nilai F_{hitung} sebesar 30,490 dan nilai F_{hitung} sebesar 30,490 yang memiliki tingkat sig 0,000 yang lebih kecil dari 0,005 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan sehingga hipotesis diterima.

Mengingat disiplin kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan namun motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan sedangkan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PP-PON harus sangat memperhatikan motivasi kerja dan secara bersama-sama meningkatkan disiplin kerja dan motivasi kerja pegawai agar kualitas pelayanan meningkat sesuai harapan pelanggan.

Hasil penelitian tersebut diatas sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan hubungan/pengaruh disiplin kerja dan

motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilakukan Romadhana Alhadi Lubis (2015) pada Kantor Camat Medan Tembung Kota Medan yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan meskipun rendah antara disiplin kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Medan Tembung. Nilai koefisien determinasi antara variabel X (disiplin kerja) dengan variabel Y (pelayanan publik), yang menghasilkan harga r_{xy} sebesar 0,343, sehingga dapat diartikan bahwa kedua variabel tersebut bervariasi secara positif dan signifikan. Dengan demikian apabila disiplin kerja pegawai meningkat maka akan meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Tembung Kota Medan.

2. Penelitian P. Bonusia Agung M.P. (2013) terhadap Kualitas Pelayanan Concierge Pada Hotel Sahid Jaya Solo menghasilkan perhitungan analisis product moment hubungan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan petugas concierge mempunyai nilai koefisien determinasi sebesar R_{xy} adalah 0,75 atau sebesar 75 %. Kesimpulan dari hasil penelitian adalah ada pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan petugas concierge. Semakin tinggi disiplin kerja

maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan petugas concierge.

3. Hasil penelitian Elisabeth Desy Natalia S (2011) pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Titi Rantai, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik dan pengaruhnya berada pada kategori yang sedang. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan koefisien korelasi product moment sebesar 0,4778. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan r hitung yaitu 0,4778 lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikan 5% sebesar 0,213.
4. Hasil penelitian Noor Ikhsan Muttaqin dkk (2013) terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik. Apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada organisasi tersebut. Dan terlihat bahwa Motivasi kerja internal lebih berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, daripada motivasi kerja eksternal.
5. Hasil penelitian Siti Ismaryati (2010) di Kota Depok terkait pelayanan publik

bidang persampahan menunjukkan sebagian besar dari perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan publik bidang persampahan merupakan kontribusi dari motivasi kerja pegawai yang memberikan pelayanan publik bidang persampahan.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%. Koefisien regresi sebesar 0,063 menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di PP-PON.
2. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%. Koefisien regresi variabel motivasi kerja sebesar 0,779 menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di PP-PON.
3. Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diidentifikasi hal-hal sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pelayanan di PP-PON dapat dilakukan dengan meningkatkan disiplin kerja pegawai karena apabila disiplin kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat walaupun peningkatannya tidak signifikan. Hal yang perlu ditingkatkan pada pegawai adalah sikap menghormati, ketaatan/kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, kesanggupan menjalankan aturan, kesanggupan melaksanakan tugas, kesediaan menerima sanksi, meningkatkan kemampuan pimpinan dalam menggunakan wewenang dan sebagainya mengingat hal-hal tersebut merupakan indikator yang memberikan pengaruh terhadap Disiplin Kerja.
2. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan motivasi kerja pegawai karena apabila motivasi kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat. Hal yang perlu dilakukan pegawai adalah meningkatkan sikap mental positif untuk kemajuan, memberikan pengakuan, tanggungjawab,

menciptakan situasi kerja yang baik, menciptakan kondisi yang menggerakkan, menentukan tujuan yang ingin dicapai, pengawasan, kebijakan perusahaan, mengingat hal-hal tersebut merupakan indikator yang memberikan pengaruh terhadap variabel Motivasi kerja.

3. Disiplin kerja yang tinggi dan motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila PP-PON dapat meningkatkan disiplin kerja dan motivasi kerja maka peningkatan kualitas pelayanan akan dicapai dengan baik.

C. Saran

1. Penegakan disiplin bagi pegawai PP-PON perlu ditingkatkan agar pelanggan memperoleh pelayanan yang baik sehingga upaya mewujudkan pelayanan prima dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar kepuasan masyarakat dan good governance dapat terwujud.
2. Pimpinan perlu memperhatikan dan menciptakan terobosan untuk membangkitkan motivasi pegawai baik motivasi dari dalam diri pegawai maupun dari luar terkait dengan pemberian penghargaan baik secara materi maupun non materi.
3. Mengingat kualitas pelayanan tidak

hanya dipengaruhi oleh disiplin kerja dan motivasi kerja maka pengembangan pegawai perlu dilakukan berbasis motivasi kerja dan hal-hal lain yang langsung terkait dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan perlu diperhatikan lebih detail seperti kondisi lingkungan, penyediaan akomodasi dan konsumsi, sarana dan prasarana, keamanan lingkungan dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. Manajemen Kualitas Pendidikan Sisi Kualitatif. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dessler, Gark, 1999 Manajemen Personalia (Terjemahan Moh. Masud). Jakarta, Erlangga
- Danim, Sujarwan, 2008. Kinerja Staf dan Organisasi. Cetakan 1. Bandung : Pustaka setia
- Hani T Handoko. 1996. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, Hani T, Dr.MBA dan Reksohadiprodjo Sukanto, Dr. M.Com.1996. Organisasi Perusahaan. Edisi kedua Yogyakarta : BPFE
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2005. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Luthans, Fred. 2006., Perilaku Organisasi 10th. Edisi Indonesia. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Martoyo, Susilo. 1992. Manajemen Sumber Daya Manusia Yogyakarta BPF
- Parasuraman.2003. Jurnal pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan. Januari 2003
- Robbin, Stephen. 1996. Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi-Aplikasi. Jilid 2 Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Prenhallindo.
- Robbin, Stephen ,P Prinsip-Prinsip Prilaku Organisasi , 1999 Edisi Ke Lima, Jakarta Erlangga
- Siagian, Sondang. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak.2012. Metodologi Penelitian kuantitatif. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sinambela, Lijan Poltak.2014. Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Edisi Ketiga Belas. Bandung: CV. ALFABETA
- Sugiyono.2005. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah. 2010. Perilaku Organisasi : Konsep dasar dan Aplikasinya. Edisi Pertama. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wuryanto. Ign. 2003. Manajemen Kepegawaian. Jilid 2. Yogyakarta : Kanisius