

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN HOTEL

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF HOTEL EMPLOYEE

Rudi Prasetyo Ardi¹⁾, Ray Octafian²⁾ dan Krisnawati Setyaningrum N³⁾

^{1,2,3)} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

Jl. Lamongan Tengah No.2, Bendan Ngisor, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa
Tengah 50233

ri3322ok@gmail.com, octafianray@gmail.com, krisnawatisetyaningrum18@gmail.com

ABSTRAK

Terkadang sebagian besar pemimpin kurang mencermati area kerja serta keadaan kerja karyawan, sehingga dengan minimnya atensi dari pimpinan kerap terjalin konflik antar karyawan di area kerja industri. Riset ini mempunyai persoalan riset ialah gimana pengaruh konflik kerja, tekanan pikiran kerja serta kepuasan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Holiday Inn Yogyakarta. Hingga tujuan dari riset ini merupakan buat menarangkan pengaruh konflik kerja, tekanan pikiran kerja serta kepuasan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Holiday Inn Yogyakarta.

Riset ini memakai pendekatan kuantitatif, dengan analisis regresi konflik kerja ialah variabel terendah dalam pengaruhi kinerja karyawan dimana koefisien pengaruh konflik kerja sebesar 0, 258. Kepuasan kerja ialah variabel dominan kedua dalam pengaruhi kinerja karyawan dimana koefisien pengaruh konflik kerja sebesar 0, 333.

Kata Kunci : konflik kerja; stres kerja; kepuasan; kinerja

ABSTRACT

Sometimes most of a leader pays less attention to the work environment and working conditions of employees, so that with a lack of attention from the leadership there are often conflicts between employees in the company's work environment. This study has a research question, namely how the effect of work conflict, job stress and satisfaction on employee performance at Hotel Holiday Inn Yogyakarta. So the purpose of this study is to explain the effect of work conflict, job stress and satisfaction on employee performance at Hotel Holiday Inn Yogyakarta.

This study uses a quantitative approach, with a regression analysis work conflict is the lowest variable in influencing employee performance where the coefficient of the influence of work conflict is 0.258. Job satisfaction is the second dominant variable in influencing employee performance where the coefficient of the influence of work conflict is 0.333

Keywords: work conflict; work stress; satisfaction; performance

PENDAHULUAN

Kinerja sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat berarti dalam sesuatu industri serta tiap industri hendak senantiasa berupaya buat tingkatkan kinerja pegawainya

dengan harapan apa yang jadi tujuan industri hendak tercapai. Berartinya peranan sumber energi manusia dalam sesuatu industri supaya bisa dimanfaatkan seefektif bisa jadi, dibutuhkan metode buat bisa menggerakkan

supaya manusia ataupun para karyawan ingin bekerja serta memakai skill ataupun keahlian yang dimilikinya secara optimal.

Tujuan tersebut bisa tercapai bila industri mempunyai sumber daya manusia yang baik serta mempunyai kinerja yang besar. Tetapi kinerja karyawan didalam sesuatu organisasi tidak senantiasa hadapi kenaikan, terkadang kinerja karyawan hadapi penyusutan.

Terciptanya kinerja pegawai yang besar sangatlah tidak gampang disebabkan kinerja karyawan bisa mencuat apabila organisasi sanggup menghasilkan keadaan yang bisa mendesak serta membolehkan karyawan buat meningkatkan serta tingkatan keahlian dan keahlian yang dipunyai secara maksimal sehingga karyawan bisa membagikan kontribusi yang positif untuk industri. Salah satu upaya yang bisa ditempuh industri buat bisa pengaruhi kinerja karyawan antara lain merupakan pemberian kompensasi sebab kepuasan kompensasi bisa pengaruhi sikap karyawan buat bekerja lebih bergairah serta memacu tingginya kinerja (Handoko, 2008).

Dalam sesuatu industri, dibutuhkan pula ikatan yang baik antara pimpinan serta bawahannya. namun di dalam industri konflik pula kerap terjalin serta bisa terjalin antar orang, antara orang serta kelompok,

serta antar kelompok, tetapi bila komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan ataupun sesama pegawai bisa terjalin hingga kecil mungkin konflik itu bisa terjalin di dalam sesuatu industri. Konflik merupakan persaingan yang kurang sehat bersumber pada tekad serta perilaku emosional dalam mendapatkan kemenangan. (Hasibuan, 2003)

Pada dasarnya kalau, konflik yang terjalin didalam sesuatu industri sangatlah mempengaruhi terhadap penyusutan kinerja karyawan, sehingga bisa menimbulkan tidak tercapainya tujuan. Hingga dari itu buat mencapainya tujuan yang diharapkan oleh industri, seseorang pimpinan wajib senantiasa mencermati area kerja serta keadaan kerja yang terdapat di dalam industri.

Terkadang sebagian besar seseorang pimpinan kurang mencermati area kerja serta keadaan kerja karyawan, sehingga dengan minimnya atensi dari pimpinan kerap terjalin konflik antar karyawan di dalam area kerja industri. Tetapi konflik tidak senantiasa memiliki dampak negatif untuk industri yang bisa menghasilkan gejolak dalam organisasi ataupun ikatan interpersonal karyawan, meningkatkan ketidakpercayaan, membangun perasaan mau senantiasa menang, ataupun memperlebar jurang kesalahpahaman antar karyawan. Hendak

namun konflik pula bisa jadi positif kala konflik bisa mendesak kreativitas, membuat pergantian baru untuk industri, merubah sudut pandang karyawan, serta meningkatkan keahlian manusia buat bisa menanggulangi perbandingan interpersonal.(Azeez, 2010).

Hasil riset yang dicoba oleh Denny (2010) menciptakan konflik memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Bila tidak terdapat konflik kerja yang terjalin dalam area kerja hingga kinerja karyawan bisa bertambah serta kebalikannya bila konflik kerja dalam area kerja kerap terjalin hingga membuat kinerja karyawan bisa menyusut.

Riset pengaruh tekanan pikiran kerja terhadap kepuasan kerja sempat dicoba oleh Meter. Luthfi Fadhilah (2010) pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java) dengan jumlah ilustrasi sebanyak 78 responden. Simpulan dari riset ini merupakan tekanan pikiran kerja mempengaruhi negatif terhadap kinerja karyawan. Terus menjadi besar tekanan pikiran kerja yang dialami oleh karyawan, hingga kinerja karyawan hendak menyusut ataupun kebalikannya. Variabel tekanan pikiran kerja yang dimoderasi sokongan sosial mempengaruhi positif terhadap kinerja dimana antara stress kerja yang besar bisa direduksi oleh sokongan sosial.

Kepuasan kerja yang diterima serta dialami oleh seorang pegawai hendak mempengaruhi terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh pegawai baik itu dengan pemberian pendapatan yang cocok, pekerjaan yang diberikan cocok dengan keahliannya, serta ikatan dengan atasan terjalin dengan baik, perihal ini hendak tingkatan kinerja para pegawainya (Luthans, 2006).

Tujuan dari riset ini merupakan memaparkan pengaruh konflik kerja, stress kerja serta kepuasan terhadap terhadap Kinerja pegawai di Hotel Holiday Inn Yogyakarta.

KONFLIK KERJA

Konflik merupakan bagian yang tidak terhindarkan dari kehidupan organisasi sebab tujuan dari pemangku kepentingan yang berbeda semacam manajer serta staf yang kerap tidak cocok. Robbin (2006), konflik merupakan sesuatu proses yang diawali kala sesuatu pihak menyangka pihak lain secara negative pengaruhi ataupun hendak pengaruhi suatu/ seorang yang jadi kepedulian pihak awal.

Hunt serta Metcalf (2006) membagi konflik jadi 2 tipe, konflik intrapersonal serta konflik interpersonal. Konflik intrapersonal diartikan sebagai konflik yang terjalin dalam diri orang sendiri, misalnya kala kepercayaan

yang dipegang orang berlawanan dengan nilai budaya warga, ataupun keinginannya tidak cocok dengan kemampuannya. Sebaliknya konflik interpersonal yaitu konflik yang terjalin antar orang. Konflik ini terjalin dalam tiap area sosial, semacam dalam keluarga, kelompok sahabat sebaya, sekolah, warga serta negeri.

STRESS KERJA

Tekanan pikiran merupakan keadaan dinamik yang di dalamnya orang mengalami kesempatan, hambatan (constraints), ataupun tuntutan (demands) yang terpaut dengan apa yang sangat diinginkannya serta yang hasilnya dipersepsikan selaku tidak tentu namun berarti (Robbins, 2006).

Definisi tekanan pikiran bagi Handoko (2001) merupakan sesuatu keadaan ketegangan yang pengaruhi emosi, proses berpikir serta keadaan seorang. Hasilnya, tekanan pikiran yang sangat besar bisa mengancam kemampuan seorang buat mengalami area, yang kesimpulannya mengusik penerapan tugas- tugasnya.

Bagi Robbins (2006) terdapat sebagian aspek organisasi yang bisa memunculkan tekanan pikiran dalam pekerjaan, ialah:

1. Tugas
2. Peran
3. Relasi
4. Organisasi

5. Kepemimpinan organisasi

6. Siklus Organisasi

KEPUASAN KERJA

Bagi Robbins (2003) kepuasan kerja merupakan perilaku universal terhadap pekerjaan seorang yang menampilkan perbandingan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja serta jumlah yang mereka yakini sepatutnya mereka terima.

Sebaliknya Handoko (2000) melaporkan kalau kepuasan kerja (job satisfaction) merupakan kondisi emosional yang mengasyikkan ataupun tidak mengasyikkan gimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seorang terhadap pekerjaannya.

Mangkunegara (2005) pula mengemukakan kalau kepuasan kerja berhubungan dengan variabel- variabel semacam turnover, tingkatan absensi, usia, tingkatan pekerjaan, serta dimensi organisasi industri.

Kepuasan kerja berhubungan dengan turnover memiliki makna kalau kepuasan kerja yang besar senantiasa dihubungkan dengan turnover yang rendah, serta kebalikannya bila karyawan banyak yang merasa tidak puas hingga turnover karyawan besar.

Teori tentang kepuasan kerja bagi Rivai (2004) merupakan:

1. Teori ketidaksesuaian
2. Teori keadilan
3. Teori 2 faktor

KINERJA

Bagi Mangkunegara (2006), Kinerja bisa didefinisikan selaku hasil kerja secara mutu serta kuantitas yang bisa dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugas cocok dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa di capai oleh seorang ataupun dari kelompok orang dalam sesuatu organisasi, cocok dengan wewenang serta tanggung jawab tiap- tiap dalam rangka upaya menggapai tujuan organisasi bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum serta cocok dengan norma ataupun etika (Prawirosentono, 2008).

Kinerja kerap diucap selaku tolak ukur prestasi ataupun tingkatan keberhasilan orang ataupun kelompok orang. Kinerja dapat dikenal bila orang ataupun kelompok orang tersebut memiliki kriteria keberhasilan yang sudah diresmikan. Kriteria keberhasilan ini berbentuk tujuan- tujuan ataupun target- target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa terdapat tujuan ataupun sasaran, kinerja seorang ataupun organisasi tidak bisa jadi

bisa dikenal sebab tidak terdapat tolak ukurnya.

Perihal ini pula didukung oleh komentar Cokroaminoto (2007) penafsiran kinerja karyawan menunjuk pada keahlian karyawan dalam melakukan totalitas tugas- tugas yang jadi tanggung jawabnya. Tugas- tugas tersebut umumnya bersumber pada penanda- penanda keberhasilan yang telah diterapkan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu menekankan analisis pada data numerical yang diolah dengan metode *statistic* untuk mengkaji faktor-faktor yang terjadi dan seberapa besar pengaruh konflik kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Hotel Holiday Inn Yogyakarta. Pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, yaitu anggota populasi dijadikan sebagai sampel yang berjumlah 55.

Definisi dan Pengukuran Variabel

Konflik Kerja

Konflik adalah suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok

masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi. Antonius *et al* (2002). Terdiri dari 3 dimensi yaitu Konflik Emosional, Perselisihan pribadi, dan Perbedaan penyelesaian konflik

Stres kerja

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Handoko (2001). Dengan 6 dimensi didalamnya antara lain tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, tingkat hidup organisasi.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Robbins (2003). Dimensi Kepuasan yang digunakan adalah kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap rekan kerja, dan kepuasan terhadap supervisor.

Kinerja

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mangkunegara (2006). Dimensinya terdiri dari kualitas, kuantitas, dan Ketangguhan terhadap pekerjaan

Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier berganda. Analisis model regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

- Y = Kinerja Karyawan
- X₁ = Konflik Kerja
- X₂ = Stres Kerja
- X₃ = Kepuasan Kerja
- a = Konstanta
- b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi
- e = standar error

Pengolahan data penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 24.0 yang mana nanti akan dilakukan uji instrument, uji regresi, uji F dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$Y = a + 0,258X_1 + 0,324X_2 + 0,333X_3$$

Hasil uji hipotesis membuktikan kalau konflik kerja tidak mempengaruhi terhadap kinerja di kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta. Nilai koefisien beta sebesar 0,

258 dengan taraf signifikansi 0,402. Perihal ini menampilkan kalau terus menjadi kerap pegawai berkonflik dengan rekan serta pekerjaan hingga hendak merendahkan kinerjanya.

Konflik kerja ialah variabel yang sangat rendah dalam pengaruhi kinerja pegawai di kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta dimana koefisien pengaruh konflik kerja sebesar 0,258. Konflik terjalin sebab terdapatnya salah satu pihak yang tidak melaksanakan guna sebagaimana yang sepatutnya, sehingga hendak mengusik/membatasi kegiatan secara totalitas dengan kata lain konflik hendak mengusik kinerja industri/ organisasi secara totalitas.

Perihal ini cocok dengan komentar Antonius et angkatan laut (AL). (2002) kalau konflik ialah salah satu pihak yang berdampak membatasi, membatasi, ataupun mengusik pihak lain dimana perihal ini bisa terjalin antar kelompok warga maupun dalam ikatan antar individu.

Hasil uji hipotesis membuktikan kalau stress kerja tidak mempengaruhi terhadap kinerja di kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta. Nilai koefisien beta sebesar 0,314 dengan taraf signifikansi 0,324. Perihal ini menampilkan kalau terus menjadi pegawai merasa stress dalam bekerja hingga hendak merendahkan kinerjanya.

Stress kerja ialah variabel dominan kedua dalam pengaruhi kinerja pegawai di kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta dimana koefisien pengaruh konflik kerja sebesar 0,314. Stress dalam pekerjaan bisa dicegah munculnya serta bisa dialami tanpa mendapatkan akibat yang negatif. Sebagian para penderita stress di tempat kerja bisa ditimbulkan dari sebagian persaingan serta kerap melampiasikan dengan metode bekerja keras yang kelewatan.

Ada pula akibat dari akibat dari stress kerja dikemukakan oleh Cox (2006) dalam penelitiannya yaitu pergerakan dari mekanisme pertahanan badan tidaklah satusatunya konsekuensi yang bisa jadi mencuat dari terdapatnya kontak dengan sumber stress serta akibat dari tekanan pikiran banyak beragam.

Hasil uji hipotesis membuktikan kalau kepuasan kerja mempengaruhi positif terhadap kinerja di kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta. Nilai koefisien beta sebesar 0,333 dengan taraf signifikansi 0,001. Perihal ini menampilkan kalau terus menjadi pegawai merasa puas dengan kerjanya hingga hendak kinerjanya hendak bertambah.

Kepuasan kerja ialah variabel dominan kedua dalam pengaruhi kinerja pegawai di kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta dimana koefisien pengaruh

konflik kerja sebesar 0,333. Kepuasan kerja kerap diucapkan selaku tolak ukur prestasi pegawai dalam bekerja.

Apabila pegawai telah merasa puas hingga seluruh beban kerja yang diberikan bisa dituntaskan pada waktu. Perihal ini cocok dengan komentar Holland (2001) kalau kecocokan yang besar antara karakter seseorang karyawan serta okupasi hendak menciptakan seseorang orang yang lebih terpuaskan. Orang-orang dengan jenis karakter yang sama dengan pekerjaannya mempunyai mungkin yang besar buat sukses dalam pekerjaannya, sehingga mereka pula hendak memperoleh kepuasan yang tinggi

SIMPULAN

Riset ini menciptakan kesimpulan ialah konflik kerja tidak mempengaruhi terhadap kinerja di Kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta. Stress Kerja tidak mempengaruhi terhadap kinerja di Kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta.

Kepuasan kerja mempengaruhi positif terhadap kinerja di Kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta. Kepuasan kerja ialah variable yang sangat dominan di Kantor Hotel Holiday Inn Yogyakarta.

Riset ini dicoba di Hotel Holiday Inn Yogyakarta dengan konflik kerja, stress kerja, kepuasan kerja serta kinerja selaku variabel riset. Sehingga tidak bisa di

generalisasi pada tempat lain pada waktu yang berbeda, setelah itu untuk yang mau memakai penemuan hasil riset ini butuh berjaga-jaga dalam melaksanakan generalisasi dan analogi, sebab belum pasti hasil penelitannya hendak sama bila dicoba dalam waktu serta objek yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahiruddin, 2011. *Pengaruh Konflik dan Stres Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bina Cipta Nusa Perkasa Bandar Lampung.*
- Aldionita, Mella. 2014. *Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat*
- Arianto, Dwi Agung Nugroho. 2013. *Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar.*
- Armanu dan Mandayanti. 2012. *Pengaruh Pemberdayaan Psikologis dan Komitmen Afektif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan Kota Mataram).*
- Ashfaq, Saira dkk. 2014. *Impact Of Work Life Conflict on Organizational Performance and Moderating Role Of Family Life Stages: A Case Study in Pakistan*
- Bindu, Anto Ollukaran and Dr. Rupa Gunaseelan. 2012. *A Study On*

- The Impact Of Work Environment On Employee Performance*
- Christine W.S dkk. 2010. *Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel (Studi Pada Dual Career Couple di Jabodetabek)*
- Diansyah, Deni Nur. 2010. *Pengaruh Job Stressor dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Surakarta*
- Diana, Khairani Sofyan. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA*
- Dwi, Septianto. 2010. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Pataya Semarang)*
- Mathis, dan Jackson. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nitisemito, Alex S. 1982. *Manajemen Personal: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesi, Jakarta.
- Nugraheni, Rini. 2012. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. Karya Mina Putra Rembang Devisi Kayu)*
- Purnomo, Joko. 2007. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara*
- Rahmawanti, dkk. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*.
- Rivai, Veitzhal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Rosa Putri. 2012. *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates)*
- Saina, Nur. 2013. *Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*.
- Saydam, G. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management)*. Djambatan, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan*

- Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.
- Subono, Lewa. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. PT Refika Aditama, Bandung. Suhartini. *Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Indoturbine Jakarta*
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rhineka Cipta, Jakarta.
- Silaban. E. Bernard. 2012. *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Karyawan*.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Cetakan Pertama. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Supratiknya. 1995. *Komunikasi Antar Pribadi*. Universitas Sanata Darma, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Winardi. 2007. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Kencana, Jakarta.