

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI KOMITE
PADA CHARITAS HOSPITAL PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

KRISTINA GORETTI

NPM. 1701110105

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2021

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI KOMITE
PADA CHARITAS HOSPITAL PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

KRISTINA GORETTI

NPM. 1701110105

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2021


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : KRISTINA GORETTI
Nomor Pokok / NIM : 1701110105
Jurusan / Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite Pada Charitas *Hospital* Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 21-10-2021 Pembimbing I :


MA Baidowi, SE.,M.M
NIDN : 0226025801

Tanggal 21-10-2021 Pembimbing II :


Kamariah, SE.MM
NIDN : 0221075802

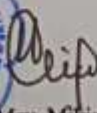
219 / PS / DFE / 21

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

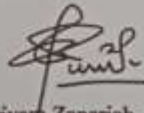
Tanggal 23-10-2021




Dr. Msy, Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 23-10-2021


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : KRISTINA GORETTI
Nomor Pokok / NIM : 1701110105
Jurusan / Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite Pada Charitas Hospital Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal 21-10-2021

Ketua Penguji :


MA Baidowi, SE.,M.M
NIDN : 0226025801

Tanggal 21-10-2021

Penguji I :


Karyariah, SE.MM
NIDN : 0221075802

Tanggal 21-10-2021

Penguji II :


Amrillah Azrin, SE.,MM
NIDN : 0203026201

219 / PS / DFE / 21

Mengesahkan :


Dekan Fakultas Ekonomi

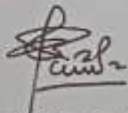
Tanggal 27-10-2021

Ketua Program Studi

Tanggal 25-10-2021




Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

MOTTO HIDUP

“ SEBESAR APAPUN MASALAH YANG KAMU HADAPI DIDUNIA INI, INGATLAH BAPA DI SORGA TIDAK AKAN MENIGGALKANMU & TIDAK AKAN MEMBERI COBAAN KEPADA ANAK-ANAKNYA MELEBIHI BATAS KEMAMPUANYA, TUHAN PERCAYA BAHWA KAMU MAMPU & BISA MELEWATI UJIANYA. PERCAYALAH ITU CARA TUHAN UNTUK MEMBUAT UMATNYA LEBIH DEKAT DENGAN-NYA “

Kupersembahkan kepada :

- 1. Kedua orang Tua ku**
- 2. Pimpinan Charitas Hospital Palembang.**
- 3. Almamaterku Tercinta**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : KRISTINA GORETTI
Nomor Pokok : 1701110105
Angkatan : 2017
Fakultas : Ekonomi
Program Study : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)
Skripsi : PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA,
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DIVISI KOMITE PADA CHARITAS
HOSPITAL PALEMBANG.

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, Agustus 2021

Penulis,



KRISTINA GORETTI

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran TUHAN YANG MAHA ESA, karna berkat rahmat dan karunia peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi, sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Tridinanti Palembang, Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyusunan skripsi pada jurusan Manajemen pada Universitas Tridinanti Palembang. Pada kesempatan ini peneliti mengambil judul “PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI KOMITE PADA CHARITAS HOSPITAL PALEMBANG”

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir skripsi ini penulis menyadari masih jauh sempurna, hal ini dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki, untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun peneliti harapkan demi kesempurnaan laporan, semoga laporan yang peneliti buat dapat sangat bermanfaat untuk semua pihak.

Dalam penulisan laporan akhir skripsi ini penulis dibimbing dan diberi arahan atas pihak lembaga, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Msy.Mikial, SE,M.Si.Ak,CA,CSRS Dekan Fakultas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Mariyam Zanariah,SE,MM ,Ketua program studi manajemen.
3. Bapak MA Baidowi, SE.,M.M Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan

memotivasi penulis sehingga skripsi dapat di selesaikan.

4. Ibu Kamariah, SE.MM Selaku pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan ibu seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang
6. Kepada pimpinan dan karyawan Charitas Hospital Palembang Yang telah memberikan kesempatan penulisan untuk melakukan penelitian
7. Kepada orang tua, keluarga dan dr. Yulianti Saulina Fransiska, SpPD yang senantiasa memberikan doa dan semangat.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada TUHAN YANG MAHA ESA dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan laporan ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, April 2021 Peneliti,

KRISTINA GORETTI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PALGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	6
2.1.1 Kualitas Kehidupan Kerja.....	6
2.1.1.1 Faktor-faktor Kualitas Kehidupan Kerja	7
2.1.1.2 Indikator Kualitas Kehidupan Kerja.....	8
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Kehidupan Kerja.....	9
2.1.2 Komitmen Organisasi	12
2.1.2.1 Dimensi Komitmen Organisasi	13
2.1.2.2 Indikator Komitmen Organisasi	14
2.1.2.3 Faktor-faktor Komitmen Organisasi.....	15

2.1.3	Kinerja Karyawan	18
2.1.3.1	Dimensi Kinerja Karyawan	20
2.1.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	21
2.1.3.3	Karakteristik Kinerja Karyawan	22
2.1.3.4	Indikator Kinerja Karyawan	23
2.2	Penelitian Lain Yang Relevan	25
2.3	Kerangka Berpikir	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian	29
3.1.1	Tempat Penelitian.....	29
3.1.2	Waktu Penelitian	29
3.2	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.2.1	Sumber Data	30
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3	Populasi, Sampel, Dan Sampling.....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Rancangan Penelitian.....	32
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33
3.5.1	Variabel Penelitian	33
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.6	Instrumen Penelitian.....	36
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif.....	39
3.7.2	Uji Statistik Inferensia.....	39
3.8	Uji Hipotesis.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambar Umum Perusahaan	45
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.	46
4.1.3	Struktur Organisasi.....	46
4.2	Pembahasan dan interpretasi.....	48
4.2.1	Deskripsi Profil Responden	48
4.2.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	48
4.2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.4	Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	49
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	50
4.3.1	Uji Validitas	50
4.3.2	Uji Reliabilitas	54
4.4	Teknik Analisis Data	55
4.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	55
4.4.2	Analisis Statistik Inferensial	56
4.4.2.1	Uji Asumsi Klaisk.....	56
4.4.2.2	Analisi Linier Berganda	58
4.4.2.3	Koefisien Korelasi	60
4.4.2.4	Koefisien Determinasi	61
4.5	Uji Hipotesis Penelitian	61
4.5.1	Uji Simultan (Uji F)	61
4.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel:

Tabel 2.1	Penelitian lain yang Relevan	25
Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi operasional	34
Tabel 3.2	Skala Likert	37
Tabel 3.3	Jadwal Kegiatan Penelitian	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Lama Bekerja.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Kehidupan Kerja (X_1).....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi (X_2)	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.8	Deskriptif	54
Tabel 4.9	Hasil uji Analisa Linier Berganda	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Korelasi	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.12	Hasil Uji F	62
Tabel 4.13	Hasil Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir	28
4.1 Struktur organisasi	47

ABSTRAK

KRISTINA GORETTI, Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite Pada Charitas Hospital Palembang, (Di bawah bimbingan Bapak M.A Baidowi, SE. MM dan Ibu Kamariah, SE.MM).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite Pada Charitas Hospital Palembang. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 39 orang dari seluruh Karyawan Devisi Komite Pada Charitas Hospital Palembang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat ada Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite Pada Charitas Hospital Palembang. Dengan signifikan F sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan regresi linier berganda $Y = 7,807 + 0,332 X_1 + 0,545 X_2$. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite Pada Charitas Hospital Palembang. dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$. Terdapat Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite Pada Charitas Hospital Palembang. dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi

RIWAYAT HIDUP

KRISTINA GORETTI, lahir dipalembang pada tanggal 2 juli 1994 anak ketiga dari empat bersaudara dari Bapak Kristianus Kris dan Ibu Getrudis Pusbandina.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2008 di SD Negeri 50 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2011 di SMP Xaverius 1 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2014 di SMK Xaverius 1 Palembang. Pada tahun 2017 melanjutkan Pendidikan ke Program Studi Strata I Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Agustus 2021

KRISTINA GORETTI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Masalah yang sering muncul di Charitas Hospital Palembang adalah bagaimana menghasilkan pegawai yang memiliki kinerja yang optimal dan produktivitas kerja yang tinggi, dan bagaimana cara mempertahankan karyawan dengan baik.

Suasana kerja yang positif akan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi. Kondisi ini didasarkan bahwa Kualitas kehidupan kerja seseorang berhubungan dengan perilaku manajemen perusahaan, baik didalam maupun diluar pekerjaan. Usaha peningkatan kualitas kehidupan kerja seorang karyawan dapat memberikan *positive feeling* yang meluas, dan akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan Charitas Hospital Palembang.

Di mana peneliti sebagai karyawan tetap di Charitas Hospital melihat bahwa Charitas Hospital Palembang masih belum memberikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, guna meningkatkan pelayanan atau kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan pada sumber daya manusia untuk rumah sakit. Rumah sakit masih belum maksimal memberikan kualitas kehidupan kerja yang baik sehingga para karyawan merasa tidak nyaman. Sehingga penulis masih melihat ada beberapa karyawan yang tidak memberikan kualitas kehidupan kerjanya dengan baik.

Sering kali peneliti lihat pada rumah sakit bahwa sebagian besar dari para atasan kurang memberikan rasa nyaman, rasa di lindungi dan rasa aman dari para atasan, sering kali mereka tidak sadar bahwa mereka memperlakukan kayawannya kurang baik. Sehingga karyawannya tidak memberikan kualitas kerja yang baik dan produktif bagi tercapainya tujuan rumah sakit, maka dari itu jika rumah sakit ingin mempunyai karyawan yang berkualitas dalam pekerjaanya, mereka harus bisa memperlakukan karyawan dengan baik .

Faktor penentu keberhasilan organisasi pelayanan kesehatan saat ini terletak pada seberapa baiknya manajemen membangun komitmen terutama kinerja karyawan sebagai pelanggan internal. Seberapa baik para eksekutif dan semua karyawan pada semua lapisan. Seberapa baik komitmen pelanggan diterjemahkan kedalam aksi, proses dan berbagai catatan kinerja yang mudah dimengerti serta seberapa serius kepemimpinan melihat semua karyawan sebagai investasi yang bernilai dan bukannya beban bagi organisasi. Dalam situasi ini dibutuhkan dukungan dari para pemimpin untuk menggalang komitmen dari semua pihak

Ada banyak alasan mengapa sebuah organisasi harus berusaha meningkatkan komitmen organisasi pada karyawannya. Namun manajemen rumah sakit sering lupa kenapa karyawannya belum sepenuhnya berkomitmen pada rumah sakit, penelitian menemukan beberapa kasus dimana ada beberapa karyawan memilih keluar dari rumah sakit dikarenakan mereka belum memegang penuh pada komitmen rumah sakti karyawan, mereka selalu berfikir bahwa bekerja di rumah sakit charitas tidak bisa di jadikan tujuan masa depan

yang baik, sehingga mereka berpikir untuk meninggalkan Charitas dan memilih tempat kerja yang lain yang lebih menjamin. Selain itu, jika karyawan berkomitmen mereka akan meningkatkan produktivitas kerja karena karyawan merasa menyatu dengan perusahaan dan bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya rasa menyatu dengan perusahaan, karyawan tidak berpikir untuk meninggalkan perusahaan sehingga dikatakan komitmen organisasi yang tinggi akan menurunkan keinginan untuk pindah para karyawan.

Kinerja merupakan salah satu bagian terpenting dalam suatu organisasi. Kemajuan suatu organisasi ditentukan oleh capaian kinerja seseorang pegawai sebagai prestasi kerja atas tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu kinerja digunakan untuk memastikan bahwa aktifitas-aktifitas para pegawai dan hasil-hasilnya sejalan dengan tujuan organisasi. Sejalan dengan hal tersebut berbagai definisi kinerja dapat diungkapkan oleh para ahli.

Penelitian menemukan bahwa semakin karyawan di hargai maka kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan akan baik dan apabila karyawan berkomitmen kepada perusahaan, karyawan tersebut akan berusaha lebih baik dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Selain itu, karyawan yang berkomitmen juga akan meningkatkan kualitas kehidupan kerjanya secara karena karyawan merasa menyatu dengan perusahaan dan bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian yang penulis susun berjudul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite**

Pada Charitas Hospital Palembang”. Penulis merasa tertarik memilih judul tersebut karena peneliti merasa judul ini bisa mengapresiasi karyawan dan sangat mempengaruhi kinerja kerja karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite pada Charitas Hospital Palembang ?
2. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite pada Charitas Hospital Palembang ?
3. Apakah terdapat Pengaruh Komitmen Karyawan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite pada Charitas Hospital Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja , Komitmen Organisasi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite pada Charitas Hospital Palembang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja secara

parsial terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite pada Charitas Hospital Palembang.

3. Untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Karyawan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite pada Charitas Hospital Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana ilmu yang diperoleh khususnya mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diserap dan diterapkan dalam sebuah kasus nyata mengenai Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja , Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Divisi Komite pada Charitas Hospital Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan pada Charitas Hospital Palembang. dalam rangka meningkatkan semangat dan komitmen organisasi.

3. Bagi Almamater

Menambah referensi dan bahan bacaan bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian untuk dijadikan bahan pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Crensia Selsagislin C.M.S, *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi* .Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta
- Indaswari, Frida Agsutina. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indra, Kharis. 2010. *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 3 Bandung*. *Jurnal Administrasi. Bisnis*. Vol. 3
- Muchlas, M. (2012). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Noor, J, 2011. *Metodelogi Penelitian*. Penerbit Kenoana Prenada Media Group :Jakarta
- Stephen P. Robbins , 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . STIALAN: Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit :CV.ALFABETA: Bandung
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Sunyoto, D. (2011). *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta: CAPS.
- Walton dalam Indaswari (2014), *Indikator Kualitas Kehidupan Kerja*, Universitas Bunda Mulia Jakarta
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/28132/Bab%20II.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

<http://digilib.uinsby.ac.id/13217/5/Bab%202.pdf>

<http://repository.unpas.ac.id/49615/5/bab%202.pdf>

<http://repo.darmajaya.ac.id/1781/SKRIPSI%20FULL.pdf>

<http://repo.darmajaya.ac.id/1787/1/SKRIPSI%20FULL.pdf>

https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen_dir/195d1096cb809f20077e98fe278babbf.pdf

