

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN STUDI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG KOTA MALANG KAWI

Koko Herawan
M. Djudi Mukzam
Gunawan Eko Nurtjahjono
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email : kokoherawan@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Organizational Culture on Employee Job Satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Branch Office Malang Kawi. The sampling technique was determined by using a random sampling by distributing questionnaires to employees PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Branch Office Malang Kawi. The analytical method used is descriptive analysis method, statistical analysis method that consists of simple linear regression analysis, and testing of the coefficient of determination (R²). The results of this study showed a positive and significant influence on organizational culture factors (X) of the Employee Satisfaction (Y) at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Branch Office Malang Kawi. The results of this study showed a positive and significant impact on organizational culture factors (X) of the Employee Satisfaction (Y) at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Malang Kawi. Results of simple linear regression explained that the organizational culture in this study a significant effect on Employee Satisfaction, it is shown by konstata of 5.236 this shows that the average employee satisfaction if there is no culture of the organization of 5,326. Based on the results obtained by the determination coefficient R² of 0.420, which means that the organizational culture has an impact of 42% of the Employee Satisfaction PT. BRI (Persero) Branch Malang Kawi.

Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Malang Kawi. Tehnik pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan *Random Sampling* dengan membagikan kuesioner pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Malang Kawi. Metode analisis yang dipergunakan adalah metode analisis defkriptif, metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linier sederhana, dan pengujian koefisien determinasi (R²). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada factor Budaya Organisasi (X) terhadapKepuasanKerjaKaryawan (Y) Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Malang Kawi. Hasil uji regresi linier sederhana menerangkan bahwa Budaya Organisasi pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, hal tersebut ditunjukkan dengan konstata sebesar 5,236 hal ini menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan kerja karyawan jika tidak ada budaya organisasi sebesar 5,326. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh R² sebesar 0,420, yang artinya bahwa Budaya Organisasi mempunyai pengaruh sebesar 42% terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BRI(Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja

PENDAHULUAN

Perkembangan lingkungan yang semakin cepat dan persaingan yang semakin ketat menuntut setiap organisasi mampu menghadapi tantangan global khususnya kompetisi dan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya. Kompetensi SDM sangat dibutuhkan, bila suatu organisasi ingin tetap bertahan bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Keberhasilan suatu organisasi ditunjukkan oleh kemampuannya mencapai tujuan organisasi. Penerapan strategi sumber daya manusia sesuai dengan visi, misi, dan strategi perusahaan salah satunya yaitu melalui pembentukan budaya organisasi yang tepat di perusahaan. Sikap yang dibentuk oleh budaya organisasi erat kaitannya dengan kepuasan kerja yaitu sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya ketidakpuasan atas pekerjaan menunjukkan sikap negatif.

PT BRI (Persero), Tbk. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di sector perbankan dan telah *go public*, dengan berpedoman pada ketentuan yang berlaku, telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *Budaya Organisasi* dalam setiap aspek pengelolaan perusahaan. BRI menyadari bahwa keberlangsungan eksistensi perusahaan tidak hanya diukur dari performa keuangan, dan peningkatan keuntungan, melainkan juga melalui performa internal perusahaan. Nilai-nilai perusahaan BRI yang di dalamnya terdapat Budaya Organisasi dalam praktiknya dilaksanakan di seluruh unit kerja BRI di Indonesia. Beberapa Hasil penelitian (Esalona Anilena (2011), Yudha Setiawan (2010), Dewi Puspita (2006)), menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Malang Kawi).

Rumusan Masalah (1) Bagaimana gambaran Budaya Organisasi serta Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Malang Kawi ? (2) Apakah ada pengaruh antara Budaya Organisasi (X) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi ?

Tujuan Penelitian (1) Menggambarkan berbagai aspek dan karakteristik dari budaya organisasi PT. BRI Kantor Cabang Malang Kawi. (2) Mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi.

TINJAUAN PUSTAKA

BUDAYA ORGANISASI

Budaya Organisasi menurut Schein dalam Luthans (2006:124) Budaya organisasi adalah pola asumsi dasar diciptakan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut.

Glaser dalam Kreitner dan Kinicki (2005:323) menyatakan "Budaya organisasi seringkali digambarkan dalam arti dimiliki bersama. Pola-pola dari kepercayaan, simbol-simbol, ritual-ritual dan mitos-mitos yang berkembang dari waktu ke waktu dan berfungsi sebagai perekat yang menyatukan organisasi". Beraneka ragamnya bentuk organisasi atau perusahaan, tentunya mempunyai budaya yang berbeda hal ini wajar karena lingkungan organisasinya berbeda-beda pula misalnya perusahaan jasa, manufaktur, dan trading. Kotter dan Heskeet (1992:109) menyatakan "Budaya organisasi adalah nilai dari praktik yang dimiliki bersama diseluruh kelompok dalam suatu perusahaan, sekurang-kurangnya dalam manajemen senior."

KEPUASAN KERJA

Tika (2005:130) menyebutkan "Kepuasan kerja sebagai Kriteria efektivitas mengacu kepada

keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya kesejahteraan, dan sebagainya". Moore dalam Panggabean (2002:128) mengemukakan "Pada dasarnya, kepuasan kerja tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh". Sedangkan Luthans (2006:175) berpendapat bahwa : "Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa dari pelaksanaan tugas-tugasnya".

Rivai (2008:222) mengatakan "sesuai dengan kodratnya, kebutuhan manusia sangat beraneka ragam, baik jenis maupun ragamnya, bahkan manusia memiliki kebutuhan yang cenderung tak terbatas". Artinya, kebutuhan selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Lebih lanjut Rivai (2008:223) mengemukakan, "Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap Individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya".

Handoko (2001:78) menyebutkan, "Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka". Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang nampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun yang dimaksud penelitian penjelasan (*explanatory*) yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.. Variabel yang dimaksud adalah budaya organisasi dan kepuasan kerja. Variabel Penelitian

Budaya Organisasi (X) adalah suatu system nilai yang diyakini oleh semua anggota organisasi, dipelajari, serta diterapkan yang berfungsi sebagai system perekat dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam organisasi. Indikator dan item-item dari variabel budaya organisasi adalah sebagai berikut :

- 1) Inovasi dan Pengambilan Resiko, item dari inovasi dan pengambilan resiko dalam penelitian ini adalah :
 - a) Metode kerja
 - b) Tantangan
- 2) Perhatian Terhadap Detail, item-item nya adalah :
 - a) Tingkat Ketelitian
 - b) Cepat Tanggap
- 3) Orientasi Terhadap Hasil, item-item adalah:
 - a) Mengutamakan Hasil Kerja
 - b) Perhatian Terhadap Detail
- 4) Orientasi terhadap individu, item-item adalah :
 - a) Perhatian terhadap privasi karyawan
 - b) Kebebasan mencapai tujuan
- 5) Orientasi terhadap tim, item-item adalah :
 - a) Kerjasama
 - b) Komunikasi
- 6) Agresivitas, item dan agresivitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a) Saling menghargai
 - b) Visioner
- 7) Stabilitas, item-itemnya adalah :
 - a) Komitmen karyawan
 - b) Kondisi kerja yang nyaman

Kepuasan Kerja Karyawan (Y) Kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya dalam keadaan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang dinikmati baik dalam pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan hal yang sifatnya individual. Dalam hal ini, indikator yang digunakan yaitu (1) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, (2) Kepuasan terhadap imbalan, (3) Kepuasan dengan promosi, (4) Kepuasan terhadap supervisi, (5) Kepuasan terhadap rekan kerja

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini beragam, tersebar dalam beberapa divisi atau sub populasi yang memiliki jumlah karyawan yang berbeda-beda di setiap divisi dan oleh sebab itu, peneliti menggunakan teknik *sampling proportionate stratified sampling*. *Proportionate stratified*

sampling menurut Sugiyono (2008:118) adalah “Suatu teknik yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional”. Dalam penelitian yang dimaksud sebagai populasi adalah seluruh pegawai PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Malang Kawi yang berjumlah 176 orang. Agar besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat dikatakan representatif, maka ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan pendapat tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 64 orang.

TEKNIK ANALISIS DATA

Adapun analisis yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif Menurut Sugiyono (2012:147) “Analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum”. Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai responden dalam menyusun distribusi frekuensi. Selanjutnya adalah Analisis Regresi Linier Sederhana Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana eratnya hubungan antara beberapa variable bebas dengan sebuah variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1. Persamaan Regresi

Model	Koef. Unstandardized		Koef. Standardized	t hit	Ket
	B	Std. Error	Beta		
Constant	5.236	5.209	0.000	1.005	Signifikan
Budaya Organisasi (X)	0.608	0.091	0.648	6.706	Signifikan
R = 0.648					
R Square = 0.420					
Adjust R = 0.411					
Std Error = 2.45046					

Sumber : Data diolah, 2014

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan bahwa Konstanta sebesar 5.236, menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan kerja

karyawan jika tidak ada budaya organisasi sebesar 5,236. Jika Budaya Organisasi sebesar nol, maka besarnya Kepuasan Kerja Karyawan PT. BRI (persero) Malang Kawi sebesar 5,326. Kepuasan kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,608 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X (Budaya Organisasi). Jadi apabila budaya organisasi mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,608 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan. Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan Budaya Organisasi berpengaruh searah terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi.

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas Budaya Organisasi (X) terhadap variabel terikat Kepuasan kerja karyawan (Y) digunakan nilai R², nilai R². Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 14 diperoleh hasil R² (koefisien determinasi) sebesar 0,420. Artinya bahwa 42,0% variabel Kepuasan kerja karyawan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu budaya organisasi (X). Sedangkan sisanya 58,0% variabel Nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.648, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu budaya organisasi (X) dengan Kepuasan kerja karyawan termasuk dalam kategori kuat sebagaimana diketahui bahwa suatu hubungan dikatakan sempurna jika koefisien korelasinya mencapai angka 100% atau 1 (baik dengan angka positif atau negatif).

PEMBAHASAN

Pengaruh Budaya Organisasi (X) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

Hasil uji regresi linier sederhana menerangkan bahwa Budaya Organisasi pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, hal tersebut ditunjukkan dengan konstanta sebesar 5,236 hal ini menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan kerja karyawan jika tidak ada budaya organisasi sebesar 5,326. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh R² sebesar 0,420, yang artinya bahwa Budaya Organisasi mempunyai pengaruh sebesar 42%

terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi.

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Budaya Organisasi memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi, hal ini sesuai dengan pendapat Schein (1991:122) yaitu "Budaya organisasi dapat menyebabkan kepuasan individual yang dimanifestasikan dalam bentuk pertemuan dan komunikasi antar pribadi yang efektif, keberhasilan sosialisasi individu, dan peningkatan produktivitas kerja". Maksud dari pernyataan tersebut adalah Budaya Organisasi dirancang oleh perusahaan untuk memacu kinerja karyawan sehingga nantinya perusahaan akan memberikan penghargaan dan tujuannya adalah agar karyawan merasa puas akan pekerjaannya dan perusahaan tempat mereka bekerja. Hal ini didukung oleh hasil penelitian pada Budaya Organisasi di PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi dalam hal kepuasan kerja karyawan mempunyai koefisien regresi sebesar 0,608 yang menunjukkan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, yang berarti setiap peningkatan Budaya Organisasi akan menyebabkan peningkatan Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Esalona (2011) dan Yudha (2010) yang menyatakan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Gambaran variabel Budaya Organisasi (X) dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi.
 - a. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada karyawan PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi, diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan variabel Budaya Organisasi (X) dengan jawaban setuju. Hasilnya berada pada daerah positif (kuat) sebesar 4,10 yang berarti bahwa penerapan Budaya Organisasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi sudah dikatakan baik

- b. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada karyawan PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Malang Kawi, diperoleh jawaban dengan skor rata-rata untuk variabel Kepuasan Kerja (Y) sebesar 4,01. Skor tersebut dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan puas dengan indikator kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan, imbalan, promosi, supervisi dan juga rekan kerja di perusahaan.
2. Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier sederhana, dapat diketahui dari persamaan regresi, besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu Budaya Organisasi sebesar 0,608. Dari analisis koefisien Korelasi dan Determinasi diperoleh hasil R^2 sebesar 0,420 yang artinya Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh Budaya Organisasi sebesar 42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel Budaya Organisasi terhadap variabel Kepuasan kerja karyawan dapat diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Dalam aspek Budaya Organisasi, hasil memberikan implikasi untuk meletakkan satu bentuk budaya organisasi yang kuat pada perusahaan. Hasil ini menunjukkan perlunya upaya perusahaan untuk menjadi sebuah organisasi yang memperhatikan aspek orientasi individu karyawannya. Langkah yang perlu dilakukan untuk lebih mendekatkan diri antara atasan dengan bawahannya antara lain dengan suasana yang nyaman di kantor dan sebisa mungkin perusahaan mengadakan acara di luar jam kantor seperti *Outbond, Gathering* atau semacam acara yang lebih mendekatkan antara karyawan dengan atasan di perusahaan.
2. Untuk aspek kepuasan kerja, semua indikator menunjukkan angka rata-rata yang baik sehingga perusahaan tetap mempertahankan aspek-aspek kepuasan kerja karyawan yang telah dilakukan agar karyawan akan tetap bertahan dan loyal terhadap perusahaan
3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal penting dalam mempengaruhi

Kepuasan kerja karyawan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel *turnover*, Tingkat Ketidakhadiran, Umur, Tingkat Pekerjaan, dan Ukuran Organisasi perusahaan, diduga adanya pengaruh variabel tersebut terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Anwar, Prabu Mangkunegara, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.

Fathani, Abdurrahmat, 2006, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: RinekaCipta.

Ghani, Mohammad, 2003, *Sumber Daya Manusia Perkebunan dalam Perspektif*. Jogjakarta: Ghalia Indonesia.

Gibson, dkk, 1997, *Organisasi*. Tangerang: BinaRupaAksara

Handoko, T. Hani. 2001, *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta : BPFE

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, Dr, 2005, *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. RefikaAditama.

Manik, EsalonaAnilena, 2011, *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada PT. TrakindoUtama Medan*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan.

Munandar, dkk, 2004, *Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Untuk Kerja Perusahaan*, Jakarta: Bagian Psikologi Industri & Organisasi FakultasPsikologiUniversitas Indonesia

Nazir, Mohammad, 2005, *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. RinekaCipta.

Rivai, Veithzal, 2008, *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Robbins, P. Stephen, 2008, *Prinsip – Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sari, DewiPuspita, 2006, *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Karyawan Pada PT. Multibreeder Adirama Indonesia, Tbk Unit 04 Singosari – Malang*. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Setiawan, Yudha, 2010, *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang*. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Singarimbun, Masridan Effendi, Sofian, 2008, *Metode Penelitian Survai*. Jakarta:LP3ES.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tika, Pabundu, 2005, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: BumiAksara.