

Pengaruh Motivasi, Budaya Kerja dan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Kinerja Guru Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Haryanto Hamonangan¹⁾, Samsir²⁾, dan Raden Lestari Garnasih³⁾

INFO ARTIKEL

Penulis:

¹Universitas Riau

*E-mail:

haryantohamonangan@gmail.com

Untuk mengutip artikel ini:

Hamonangan, Haryanto. Samsir. Garnasih, Raden Lestari. 2021. Pengaruh Motivasi, Budaya Kerja dan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Kinerja Guru Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Jurnal Ekonomi Kiat Vol. 32, No. 2 (2021). Hal 139-145.

Akses online:

<https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>

E-mail:

kiat@journal.uir.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh motivasi dan budaya kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta menganalisis pengaruh motivasi dan budaya kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada guru Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sampel adalah Guru Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berjumlah 68 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah path analysis. Hasil penelitian motivasi kerja dan budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja guru. Motivasi kerja dan Budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja. Motivasi kerja budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru melalui kepuasan. Kepuasan kerja guru berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin baik kepuasan kerja guru akan meningkatkan kinerja.

The purpose of the study was to analyze the effect of motivation and work culture on job satisfaction and performance and to analyze the effect of motivation and work culture on performance through job satisfaction for teachers at the Santo Yosef School, Mandau District, Bengkalis Regency. In this study, the population and sample were the teachers of the Santo Yosef School, Mandau District, Bengkalis Regency, amounting to 68 people. The data analysis used in this research is path analysis. The results of the study of work motivation and work culture affect teacher job satisfaction. Work motivation and work culture affect performance. Work motivation work culture has a significant effect on teacher performance through satisfaction. Teacher job satisfaction has a significant effect on performance. The better teacher job satisfaction will improve performance. Keywords: Motivation, Work Culture, Teacher Satisfaction and Performance.

Kata Kunci: Motivasi, Budaya Kerja, Kepuasan. Kinerja Guru

1. Pendahuluan

Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, merupakan salah satu dari sekian banyak sekolah yang berusaha meningkatkan kinerja tenaga pendidiknya. Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berdiri pada tahun 1990 di Kabupaten Bengkalis. Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menyelenggarakan pendidikan formal dengan menerapkan kurikulum

nasional, baik yang hanya dimiliki untuk sekolah keagamaan maupun yang juga dimiliki sekolah umum dari SD, SMP dan SMA.

Penilaian kinerja guru pada Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tahun 2016-2019 memperlihatkan masih terdapat sebagian guru dengan nilai cukup baik. Ini berarti bahwa tingkat capaian sasaran guru tersebut belum tercapai sesuai dengan peraturan yang telah disepakati bersama

dan dikhawatirkan akan berdampak pada kurang optimalnya pekerjaan yang diselesaikan guru tersebut. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi sekolah untuk memperbaiki agar kedepannya guru memiliki kinerja yang baik dan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kinerja guru sangat berkaitan dengan tingkat keberhasilan siswa dalam mencapai prestasi, namun keberhasilan tersebut tidak lepas juga dari kedisiplinan seorang guru dalam menyusun program program kerja untuk pembelajaran didalam kelas, seorang guru yang professional seharusnya memiliki kopetensi guru yang telah di atur dalam undang undang republik Indonesia no 14 tahun 2011.

Menurut Kasmir (2016) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah kepuasan kerja, motivasi dan budaya kerja. Kepuasan kerja merupakan pandangan karyawan mengenai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Setiap orang yang bekerja mengharapkan adanya kepuasan dari tempatnya bekerja. Dalam 5 tahun terakhir, daya serap pengangkatan guru dari yang tidak tetap menjadi guru tetap rendah. Jumlah guru yang mampu dipromosikan lebih banyak namun posisi yang ada lebih sedikit, bahkan ada posisi yang lowong akan tetapi tidak di isi oleh guru yang memiliki kemampuan untuk menduduki tersebut. Hal ini tentu menjadi suatu tantangan bagi perusahaan karena dengan guru yang mendapatkan promosi sedikit, membuat tingkat kepuasan guru berkurang.

Herzberg dalam Wijayanti (2012) mengatakan motivasi adalah suatu kondisi yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan atau perbuatan untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu. salah satu

yang dapat memotivasi guru adalah tanggungjawab dalam mengajar. Motivasi yang diberikan kepada guru sebagai tenaga pendidik dapat berbentuk materi atau non materi.

Budaya kerja merupakan sikap atau perilaku dan pola pikir guru dalam menciptakan produktivitas kerja yang tinggi. Guru merupakan sebuah elemen terpenting dalam proses pendidikan. Oleh karena itu budaya kerja perlu dimiliki dan harus tertanam dalam jiwa guru sebagai pendidik dan pengajar.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat *research gap* dan *fenomena gap*. *Fenomena gap* dalam penelitian ini adalah kinerja guru yang menurun, akan membuat hasil pekerjaannya yang tidak sesuai target. Selain itu, tingkat absensi yang meningkat serta ketidakpuasan guru dari pekerjaan yang dikerjakan tidak terlepas dari kesalahan. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian serta penambahan kepuasan kerja sebagai variable intervening untuk melihat pengaruh tidak langsung antara variable independen dengan dependen.

2. Tinjauan Teoritis

Kinerja

Menurut Mangkuprawira (2012) Penilaian kinerja adalah pengukuran yang akurat untuk menilai seseorang dalam melaksanakan tugas pekerjaannya (Mangkunegara, 2015)

Kepuasan Kerja

Menurut pendapat Robbins (2013) kepuasan kerja merupakan penilaian seseorang pegawai terhadap betapa puas dan tidak puas akan pekerjaan dan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan terbedakan satu sama lain.

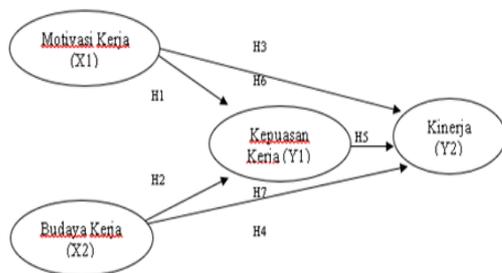
Motivasi Kerja

Herzberg dalam Wijayanti (2012) mengatakan motivasi adalah suatu kondisi yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan atau perbuatan untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu.

Budaya Kerja

Menurut Nawawi (2013) budaya Kerja adalah suatu kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sangsi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Kerangka dalam penelitian ini dapat digambarkan pada gambar berikut :



Gambar 1 Kerangka Penelitian

3. Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang berada di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Guru Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 68 orang. Jadi sampel

yang akan digunakan adalah sebanyak 68 orang guru.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah menganalisis memiliki pola hubungan sebab akibat (*causal effect*) secara teoritis (Abdurahman dan Muhidin, 2007).

4. Hasil Penelitian

Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung yang akan dijelaskan adalah pengaruh motivasi kerja dan budaya kerja terhadap kepuasan kerja untuk sub struktur 1, kemudian pengaruh motivasi kerja, budaya kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja untuk substruktur 2.

Pengaruh Langsung Sub Struktur 1

Pengaruh secara langsung digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi Kerja (X1), Budaya Kerja (X2), dan terhadap Kepuasan kerja Guru (Y1). Hasil analisa statistik uji t dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Path Sub Struktur 1

Variabel	B	t	Sig
Constant	0,481	1,348	0,182
Motivasi	0,608	4,333	0,000
Budaya Kerja	0,253	2,805	0,030

Sumber: Data Olahan (2021)

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

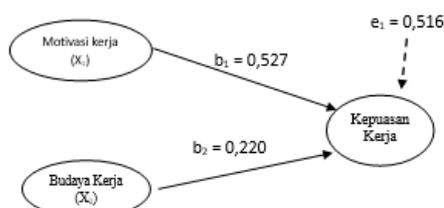
Hasil analisis jalur pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tampak pada tabel di atas, motivasi kerja secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} yaitu $4.333 > 1,996$, dengan koefisien jalur sebesar 0.527 yang artinya

kepuasan kerja dapat dipengaruhi secara langsung oleh motivasi kerja sebesar 52.7% dan arah hubungannya positif, artinya ketika motivasi kerja di naikkan maka kepuasan kerja juga akan naik. Jika motivasi kerja dinaikan 1% maka kepuasan kerja naik 1%. Jadi hipotesis 1 yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja guru pada Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat diterima.

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis jalur pengaruh langsung budaya kerja terhadap kepuasan kerja tampak pada tabel di atas, budaya kerja secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0.036 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} yaitu $2.805 > 1,996$, dengan koefisien jalur sebesar 0.220 yang artinya kepuasan kerja dapat dipengaruhi secara langsung oleh budaya kerja sebesar 22% dan arah hubungannya positif, artinya ketika motivasi kerja di naikkan maka kepuasan kerja juga akan naik. Jika budaya kerja dinaikan 1% maka kepuasan kerja naik 1%. Jadi hipotesis 2 yang menyatakan budaya kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja guru pada Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat diterima.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram jalur untuk persamaan sub struktur 1 dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 1 Diagram Jalur Sub Struktur 1
 Sumber: Data Olahan, 2020

Pengaruh Langsung Sub Struktur 2

Pengaruh secara langsung digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi Kerja (X1), Budaya Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Guru (Y1). Hasil analisa statistik uji t dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Path Sub Struktur 2

Variabel	B	t	Sig
Constant	0,475	1,848	0,069
Motivasi	0,412	3,637	0,001
Budaya Kerja	0,253	2,159	0,035
Kepuasan Kerja	0,257	2,907	0,005

Sumber: Data Olahan (2021)

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja

Hasil analisis jalur pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja tampak pada tabel di atas, motivasi kerja secara positif berpengaruh terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0.001 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} yaitu $3.637 > 1,996$, dengan koefisien jalur sebesar 0.410 yang artinya kepuasan kerja dapat dipengaruhi secara langsung oleh motivasi kerja sebesar 41% dan arah hubungannya positif, artinya ketika motivasi kerja di naikkan maka kinerja juga akan naik. Jika motivasi kerja dinaikan 1% maka kinerja naik 1%. Jadi hipotesis 3 yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja guru pada Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat diterima.

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja

Hasil analisis jalur pengaruh langsung budaya kerja terhadap kinerja tampak pada tabel di atas, budaya kerja secara positif berpengaruh terhadap

kinerja yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0.035 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} yaitu $2.159 > 1,996$, dengan koefisien jalur sebesar 0.219 yang artinya kinerja dapat dipengaruhi secara langsung oleh budaya kerja sebesar 21.9% dan arah hubungannya positif, artinya ketika budaya kerja di naikan maka kinerja juga akan naik. Jika budaya kerja dinaikan 1% maka kinerja naik 1%. Jadi hipotesis 4 yang menyatakan Budaya Kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja guru pada Guru Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ditolak.

Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja

Hasil analisis jalur pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja tampak pada tabel di atas, kepuasan kerja secara positif berpengaruh terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0.005 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} yaitu $2.907 > 1,996$, dengan koefisien jalur sebesar 0.294 yang artinya Kepuasan Kerja dapat dipengaruhi secara langsung oleh Kepuasan Kerja sebesar 29.4% dan arah hubungannya positif, artinya ketika kepuasan kerja di naikan maka kinerja juga akan naik. Jika kepuasan kerja dinaikan 1% maka kinerja naik 1%. Jadi hipotesis 5 yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja guru pada Guru Sekolah Santo Yosef Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat diterima.

Pengaruh Tidak Langsung

Dalam penelitian ini, pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini menggunakan uji *sobel test* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung antara variable motivasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja guru melalui Motivasi.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut:

Tabel 3. Uji Sobelt Pengaruh Tidak Langsung 1

Variabel	Koef Path	t_{hit}	t_{tab}	Sig
Motivasi- Kepuasan- Kinerja	0,155	2,21	1,98	0,027

Sumber: Data Olahan (2021)

Dari hasil uji sobel test menunjukkan $t_{hitung} = 2,210 >$ dari $t_{tabel} = 1,996$ dan nilai signifikan sebesar $0.016 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen terhadap Kinerja Dosen melalui Motivasi

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Dosen melalui Motivasi

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat koefisien jalur untuk variabel budaya kerja terhadap kepuasan sebesar 0.220 sedangkan koefisien jalur untuk kepuasan terhadap Kinerja guru sebesar 0.294. Pengaruh tidak langsung budaya kerja terhadap Kinerja Dosen melalui kepuasan sebagai variabel intervening mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 0.065 (0.220×0.294), sedangkan pengaruh langsung Kepemimpinan terhadap Kinerja Dosen sebesar 0.219. Hasil uji sobel test untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh mediasi oleh variabel intervening Motivasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Sobelt Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Koef Path	t_{hit}	t_{tab}	Sig
Motivasi- Kepuasan- Kinerja	0,065	2,09	1,98	0,035

Sumber: Data Olahan (2021)

Dari hasil uji Sobel test menunjukkan $t_{hitung} = 2,094 >$ dari $t_{tabel} = 1,996$, dan nilai signifikan sebesar

0,035 < 0,05 sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap Kinerja Dosen melalui Motivasi

5. Simpulan

- a. Motivasi dan budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja guru. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dapat menentukan tingkat kepuasan kerja guru. Semakin baik motivasi kerja maka kepuasan kerja guru sekolah santo yosef kecamatan mandau kabupaten bengkalis akan meningkat.
- b. Motivasi dan budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja guru. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dapat menentukan tingkat kinerja. Semakin baik motivasi kerja maka kinerja akan meningkat. Motivasi kerja yang baik didukung dengan kepuasan kerja yang baik juga maka akan meningkatkan kinerja.
- c. Kepuasan kerja guru berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin baik kepuasan kerja guru akan meningkatkan kinerja.

Saran

- a. Dalam hal kinerja guru, hendaknya pihak sekolah hendaknya memperhatikan teknik penilaian yang diberikan oleh guru sesuai dengan yang sudah ditentukan dalam RPP perusahaan dengan cara melakukan koordinasi dengan guru yang bersangkutan.
- b. Kemudian dalam hal kepuasan kerja guru, dalam memberikan tanggungjawab dan kepercayaan atas pekerjaan hendaknya merata kepada setiap guru, karena masih ada sebagian guru yang kurang puas dengan pekerjaan yang diterimanya.
- c. Pihak sekolah dalam hal Motivasi Kerja guru, hendaknya menyediakan fasilitas serta sarana dan prasarana

yang membuat guru dalam bekerja seperti alat tulis yang lengkap, ruangan yang nyaman dan teratur.

- d. Dalam hal budaya kerja pihak sekolah perlu menekankan pentingnya mengajar dari pada kegiatan lain, dengan cara memberikan sanksi kepada guru yang memiliki kegiatan pada saat jam belajar mengajar.

Referensi

- As'ad, Mohammad. 2011. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri,. Edisi IV. Yogyakarta: Liberty.
- Darma, Agus, 2013, Manajemen Personalialia, Edisi 4, Jakarta.
- Darojat. Tubagus A. 2015. Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Budaya Kerja Kuat. PT Refika Aditama.
- Dewi, 2013. Pengaruh Pengalaman Mengajar, Motivasi Kerja, Budaya Kerja, Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Guru Di Smp Negeri 30 Padang. Jurnal. Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat.
- Hutabarat, 2017. Manajemen Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Prediktor Kinerja Guru. Jurnal Pendidikan Kimia (JPKim). Vol. 9, No. 1, April 2017, p.273-281.
- Komariah, Aan dan Triatna, Cipi. 2006. Visionary Leadership: Menuju Sekolah Efektif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa. E 2011. Menjadi Guru Profesional. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, Hadari. 2008. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. Budaya Organisasi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010, Teori Administrasi Publik, Bandung, Alfabeta Peraturan Pemerintah

- Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017.
- Salam, 2017. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Guru Bersertifikasi Di Madrasah Aliyah. *Jurnal Tadbir Muwahhid*. ISSN 2579-4876 e-ISSN 2579-3470 Volume 1 Nomor 1, April 2017.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*. (4th ed). Jakarta: Salemba. Empat.
- Siagian, Sondang P. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ketiga belas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Theresia, 2017. The Influence of Teacher Certificate, Job Satisfaction and Motivation on the Teacher's Performance. *Jurnal. Faculty of Administrative Science Universitas Indonesia*.
- Tika, Pabundu. 2014. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Undang-undang republik Indonesia No 14 Tahun 2011.
- Uno. Hamzah B. 2011. *Teori dan Motivasi dan Pengukurannya (Analisis di bidang pendidikan)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agus Irawan. 2014 *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Program Studi (Studi Pada Jurusan Akuntansi Dan Jurusan Administrasi Bisnis Di Politeknik Negeri Banjarmasin)*.
- Ahmadi, Abu. 2007. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmadi, Rulam. 2015. *Pengantar Pendidikan: Asas & Filsafat Pendidikan*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Angipora. Marius P. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Atmosudirdjo, S Pramudji. 1982. *Beberapa Pandangan Umum Tentang Pengambilan Keputusan (Decision Making)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Alma Buchari & Hurriyati, Ratih. 2008. *Manajemen Corporate dan strategi pemasaran jasa pendidikan focus pada Mutu Dan layanan prima*. Bandung: Alfabeta.
- Habibah Muhtamah Nur. 2017. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (Fitk) Uin Sunan Kalijaga*. Yogyakarta.
- Hadi Kurnianto. 2016. *Pengambilan Keputusan Mahasiswa Non Muslim Untuk Studi Di Perguruan Tinggi Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Kurniawati, Dyah. 2011. *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Katolik Widya Mandala Madiun*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Kotler, Philip, Dan Gery Armstrong. 1999. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 4, Cv Intermedia: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001, *A R Framework, For Marketing Management*, Prentice Hall Upper Sadle River New Jersey.
- Kotler, Philip, Dan Gery Armstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 6, Cv Intermedia: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Satu. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat Dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Salemba Empat. Jakarta.