

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL TERHADAP PENCAPAIAN STANDAR PROSES PEMBELAJARAN POLTEKKES KEMENKES SEMARANG

Hermien Nugraheni^{✉1}, Lanny Sunarjo², Enik Sulistyowati³

ABSTRAK

Dalam siklus peningkatan mutu yang berkelanjutan, standar perlu dievaluasi dan ditingkatkan melalui benchmarking secara berkelanjutan. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) diatur untuk mengembangkan mutu layanan satuan pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pelanggan internal terhadap upaya pencapaian standar proses pembelajaran di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang.

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif-kuantitatif dengan Importance Performance Analysis dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan. Penelitian dilakukan dengan populasi civitas akademika yang terdiri atas unsur sampel mahasiswa, dosen, dan karyawan (internal). Variabel terpengaruhnya adalah Kepuasan Pelanggan Internal dan variabel pengaruhnya adalah kualitas layanan yang meliputi atribut: reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik).

Hasilnya, untuk pelanggan Mahasiswa, yang harus ditingkatkan ke depannya, yaitu: kemudahan melakukan hubungan, sarana prasarana fisik, dan pembiayaan. Untuk pelanggan Dosen, yang harus ditingkatkan ke depannya, yaitu: kemudahan melakukan hubungan dan Sarana Prasarana Fisik. Sedangkan bagi pelanggan Karyawan yang harus ditingkatkan ke depannya, yaitu: kemudahan melakukan hubungan dan Sarana Prasarana Fisik. Pengguna lulusan mempunyai persepsi tentang kinerja Lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang dengan penilaian bahwa Integritas, Profesionalisme, Kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, Kemampuan menggunakan Teknologi Informasi, Kemampuan Berinteraksi, Kerjasama Tim, serta Pengembangan Diri dalam kategori baik.

Kata kunci : Kepuasan, Pelanggan Internal, Standar Proses Pembelajaran

ABSTRACT

In the cycle of continuous quality improvement, standards need to be evaluated and improved through benchmarking on an ongoing basis. National Standards for Higher Education (SNPT) is set to develop a service quality educational unit. The purpose of this study is to analyze the internal customer satisfaction towards the achievement of the learning process standards in the Ministry of Health Polytechnic Semarang.

This study uses a descriptive-quantitative method with performance Importance and Performance Analysis / Customer Satisfaction. Research carried out by the academic community population that consists of elements: students, lecturers, and employees (internal). It affects the variable is Internal Customer Satisfaction and variable sample influence is the quality of services that include attributes: reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), and tangible (physical evidence).

As a result, for Student customers, which should be improved in the future, namely: ease of connection, physical infrastructure, and customer cost. For Lecturers, which should be improved in the future, namely: ease of intercourse and Physical Infrastructure. As for customer Employees must be improved in the future, namely: ease of intercourse and Physical Infrastructure. Users have the perception of the graduates of polytechnic graduates performance MoH Semarang with the assessment that the integrity, professionalism, ability to communicate in English, ability uses of Information Technology, Interact capability, Teamwork, and Personal Development in both categories.

Keywords : Satisfaction, Customer, Learning Process

^{1,2)} Dosen Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Semarang

³⁾ Dosen Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Semarang

✉ : hermienprajoga@gmail.com

PENDAHULUAN

Upaya peningkatan mutu perguruan tinggi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang salah satunya adalah mengembangkan Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*). Dengan penjaminan mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu dan upaya memperbaiki mutu secara terus-menerus (*Continous Quality Improvement*) (Hopstede, G., 1999). Upaya perbaikan mutu yang berkelanjutan termasuk diantaranya terhadap standar proses pembelajaran, dengan evaluasi melalui *benchmarking* secara berkelanjutan (Gibson. L & Ivancevich, 2001). Standar yang ditetapkan oleh pemerintah yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) diatur seminimal mungkin untuk memberikan keleluasaan kepada masing-masing satuan pendidikan dan PT untuk mengembangkan mutu layanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pelanggan internal terhadap layanan pencapaian standar proses pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan internal (mahasiswa, dosen, karyawan) Poltekkes Kemenkes Semarang terhadap layanan pencapaian standar pembelajaran, menggunakan *Importance Performace Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan (Arikunto, Suharsiwi, 1996).

Pada teknik ini responden diminta menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix* di mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan

sumbu y mewakili harapan (Sugiyono, 1999).

HASIL PENELITIAN

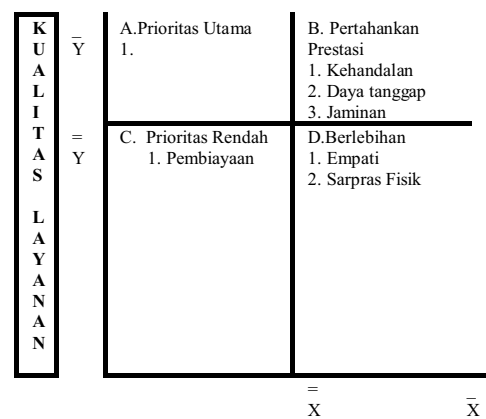
1. Kinerja Aktual dan Harapan Responden Mahasiswa terhadap Kinerja Poltekkes Kemenkes Semarang dalam Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang.

Tabel 1. Analisis Kepuasan Pelanggan Internal (Mahasiswa) terhadap Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang

No	Komponen	Kualitas Layanan	Kategori	Tingkat Kepuasan	Kategori	Tingkat kesesuaian (%)
1	Kemampuan memberikan pelayanan (kehandalan/ <i>Reliability</i>)	4.32	Penting	4.27	Puas	99
2	Keinginan membantu pelanggan (Daya tanggap/ <i>Responsiveness</i>)	4.23	Penting	4.35	Puas	103
3	Pengetahuan, Kemampuan dan kesopanan (Jaminan/ <i>Assurance</i>)	4.37	Penting	4.17	Puas	96
4	Kemudahan melakukan hubungan (Empati/ <i>Empathy</i>)	3.73	Penting	3.72	Puas	100
5	Sarana Prasarana Fisik (Bukti langsung/ <i>Tangible</i>)	3.73	Penting	3.64	Puas	98
6	Pembiayaan	3.27	Biasa	3.37	Biasa	103
Rata-rata		3.80		3.58		94

Selanjutnya nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka didapat hasil berupa gambar sebagai berikut:

Gambar 1. Diagram Kartesius dari Kualitas Layanan dan Kinerja/Kepuasan Mahasiswa terhadap Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang



Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan yang telah dilakukan yang meliputi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *product quality*, dan *price* dapat diketahui tiga item terbaik yaitu kemampuan Poltekkes Kemenkes Semarang dalam memberikan pelayanan (Kehandalan / *Reliability*), keinginan membantu mahasiswa (Daya tanggap / *Responsiveness*) yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Semarang serta pengetahuan, kemampuan dan kesopanan (Jaminan/*Assurance*) Poltekkes Kemenkes Semarang untuk Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran. Dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 3 hal yang harus ditingkatkan ke depannya, yaitu: kemudahan melakukan hubungan (Empati/*Empathy*) Sarana Prasarana Fisik (Bukti langsung/*Tangible*), dan Pembiayaan.

2. Kinerja Aktual dan Harapan Responden Dosen terhadap Kinerja Poltekkes Kemenkes Semarang dalam Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang.

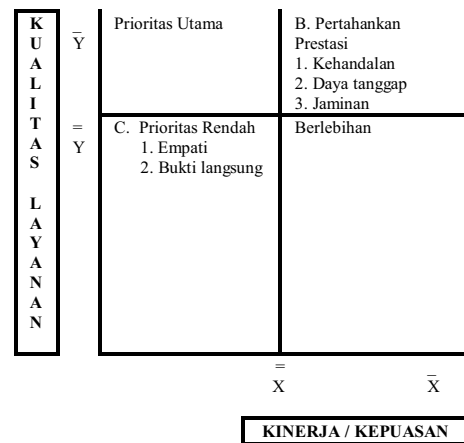
Tabel 2. Analisis Kepuasan Pelanggan Internal (Dosen) terhadap Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang

No	Komponen	Kualitas Layanan	Kategori	Tingkat Kepuasan	Kategori	Tingkat kesesuaian (%)
1	Kemampuan memberikan pelayanan (Kehandalan / <i>Reliability</i>)	4.39	Penting	4.48	Puas	102
2	Keinginan membantu pelanggan (Daya tanggap / <i>Responsiveness</i>)	4.37	Penting	4.36	Puas	100
3	Pengetahuan, kemampuan dan kesopanan (Jaminan / <i>Assurance</i>)	4.53	Penting	3.97	Puas	88
4	Kemudahan melakukan hubungan (Empati/ <i>Empathy</i>)	3.96	Penting	3.56	Puas	90
5	Sarana Prasarana Fisik (Bukti langsung/ <i>Tangible</i>)	3.68	Penting	3.68	Puas	100
	Rata-rata	4.1	Penting	3.87	Puas	94

Selanjutnya nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis

pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka didapat hasil berupa gambar sebagai berikut:

Gambar 2. Diagram Kartesius dari Kualitas Layanan dan Kinerja/Kepuasan Mahasiswa terhadap Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang



Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan yang telah dilakukan yang meliputi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *product quality*, dan *price* dapat diketahui tiga item terbaik yaitu kemampuan Poltekkes Kemenkes Semarang dalam memberikan pelayanan (Kehandalan / *Reliability*), keinginan membantu Dosen (Daya tanggap/*Responsiveness*) yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Semarang serta pengetahuan, kemampuan dan kesopanan (Jaminan/*Assurance*) Poltekkes Kemenkes Semarang untuk Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran. Dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 2 hal yang harus ditingkatkan kedepannya, yaitu: kemudahan melakukan hubungan (Empati/*Empathy*) dan Sarana Prasarana Fisik (Bukti langsung/*Tangible*).

3. Kinerja Aktual dan Harapan Responden Karyawan terhadap Kinerja Poltekkes Kemenkes Semarang dalam Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang.

Tabel 3. Analisis Kepuasan Pelanggan Internal (Karyawan) terhadap Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang

No	Komponen	Kualitas Layanan	Kategori	Tingkat Kepuasan	Kategori	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kemampuan memberikan pelayanan (Kehandalan /Reliability)	4.31	Penting	4.27	Puas	99
2	Keinginan membantu pelanggan (Daya tanggap /Responsiveness)	4.24	Penting	4.4	Puas	104
3	Pengetahuan, kemampuan dan kesopanan (Jaminan/ Assurance)	4.25	Penting	3.64	Puas	85
4	Kemudahan melakukan hubungan (Empati/Empathy)	3.42	Biasa	3.64	Puas	106
5	Sarana Prasarana Fisik (Bukti langsung/Tangible)	3.62	Penting	3.29	Biasa	91
Rata-rata		3.92	Penting	3.62	Puas	92

Selanjutnya nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka didapat hasil berupa gambar sebagai berikut :

Gambar 3. Diagram Kartesius dari Kualitas Layanan dan Kinerja/Kepuasan Karyawan terhadap Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang

K U A L I T A S L A Y A N A N	=	Y	Prioritas Utama	B. Pertahankan Prestasi 1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan
			Prioritas Rendah	Berlebihan 1. Bukti langsung

Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan yang telah dilakukan yang meliputi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *product quality*, dan *price* dapat diketahui tiga item terbaik yaitu kemampuan Poltekkes Kemenkes Semarang dalam memberikan pelayanan (Kehandalan /Reliability), keinginan membantu Karyawan (Daya tanggap / Responsiveness) yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Semarang serta

pengetahuan, kemampuan dan kesopanan (Jaminan / Assurance) Poltekkes Kemenkes Semarang untuk Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran. Dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 2 hal yang harus ditingkatkan ke depannya, yaitu : kemudahan melakukan hubungan (Empati/Empathy) dan Sarana Prasarana Fisik (Bukti langsung/Tangible).

4. Kepuasan Pelanggan Eksternal (Pengguna Lulusan) terhadap Lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang

Tabel 4. Analisis Kepuasan Pelanggan Eksternal (Pengguna Lulusan) terhadap Kinerja Lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang

No	Aspek Penilaian terhadap Lulusan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Integritas (Etika & Moral)	4.53	Baik
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Profesionalisme)	4.33	Baik
3	Kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris	3.48	Baik
4	Kemampuan menggunakan Teknologi Informasi	4.2	Baik
5	Kemampuan Berinteraksi	4.52	Baik
6	Kerjasama Tim	4.38	Baik
7	Pengembangan Diri	4.18	Baik
Rata-rata		4.23	Baik

Tabel 4 diatas menyatakan bahwa pengguna lulusan mempunyai persepsi tentang kinerja Lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang dengan penilaian bahwa Integritas (Etika & Moral), Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Profesionalisme), Kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, Kemampuan menggunakan Teknologi Informasi, Kemampuan Berinteraksi, Kerjasama Tim, serta Pengembangan Diri Lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang dalam kategori baik.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini responden mahasiswa merasa puas atas produk jasa Poltekkes Kemenkes Semarang dalam hal upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang karena tiga item terbaik yaitu

kemampuan Poltekkes Kemenkes Semarang dalam memberikan pelayanan (Kehandalan/*Reliability*), keinginan membantu mahasiswa (Daya tanggap/*Responsiveness*) yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Semarang serta pengetahuan, kemampuan dan kesopanan (Jaminan/*Assurance*) Poltekkes Kemenkes Semarang untuk Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran. Artinya mahasiswa menganggap layanan Poltekkes Kemenkes Semarang dalam Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, atau disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*) (Cartwright, Jeff, 1999). Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif (<http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals>).

Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Cartwright, Jeff, 1999). Salah satu definisi menyatakan bahwa kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Pada penelitian ini responden Dosen merasa puas atas produk jasa Poltekkes Kemenkes Semarang dalam hal upaya

Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang karena tiga item terbaik yaitu kemampuan Poltekkes Kemenkes Semarang dalam memberikan pelayanan (Kehandalan/*Reliability*), keinginan membantu mahasiswa (Daya tanggap/*Responsiveness*) yang dilakukan Poltekkes Kemenkes Semarang serta pengetahuan, kemampuan dan kesopanan (Jaminan/*Assurance*) Poltekkes Kemenkes Semarang untuk Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Semarang. Maka dapat dikatakan bahwa tiga item tersebut mempunyai kualitas jasa yang baik sehingga mampu memenuhi harapan responden, dalam hal ini Dosen. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Greenberg J and Baron, 2000). Dengan kata lain ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service dan perceived service* (Greenberg J and Baron, 2000). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Hersey, P & Blanchard, K. H, 1981).

Peranan karyawan terutama karyawan *front-stage* sangat penting menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa (J. Case, 1996). Alasannya karena karyawan memiliki kemampuan untuk memengaruhi persepsi pembeli. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan

menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi mereka kepada perusahaan (Kast, Freeman and Rosenzweig, 1985).

Pada Poltekkes Kemenkes Semarang yang dianalogikan sebagai perusahaan yang bergerak pada jasa pendidikan tenaga kesehatan, maka peran karyawan adalah sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi mereka kepada perusahaan.

Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan berdasarkan persepsi pelanggannya dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan, selain melalui praktek SDM seperti penilaian dari penyelia, rekan kerja, dan atasan (Mowday, Porter, Steers, 1999). Pada karyawan *front-stage* yang sering difungsikan oleh para wiraniaga, prestasi kerja mereka dinilai dengan melihat tingkat pertumbuhan dan tingkat perpindahan pelanggan. Lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Kotter dan Haskett, 1997).

Dalam hal ini Lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang adalah produk Poltekkes Kemenkes Semarang untuk Upaya Pencapaian Standar Proses Pembelajaran, dan pengguna lulusan adalah konsumen yang memanfaatkan produk lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2003). Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen (Moeljono, Djokosantoso, 2003). Produk yang terbukti berkualitas akan menyebabkan kepuasan konsumen. Produk dikatakan berkualitas ketika telah menjalankan

fungsinya dengan baik dan jika harapan-harapan konsumen terhadap produk telah terpenuhi. Adanya harapan-harapan ini terbentuk melalui citra produk. Citra produk merupakan sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu produk.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan analisis kepuasan mahasiswa dapat diketahui tiga aspek terbaik yaitu Keandalan / *Reliability*, Daya tanggap / *Responsiveness* serta Jaminan/*Assurance*. Dengan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 3 hal yang harus ditingkatkan kedepannya, yaitu : Empati/*Empathy*, Sarana Prasarana Fisik, dan Pembiayaan.
2. Berdasarkan analisis kepuasan dosen dapat diketahui tiga aspek terbaik yaitu Keandalan / *Reliability*, Daya tanggap / *Responsiveness*, dan Jaminan/*Assurance*. Dengan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 2 hal yang harus ditingkatkan ke depannya, yaitu : Empati dan Sarana Prasarana Fisik.
3. Berdasarkan analisis kepuasan karyawan dapat diketahui tiga aspek terbaik yaitu Keandalan / *Reliability*, Daya tanggap / *Responsiveness* serta Jaminan/*Assurance*. Dengan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 2 hal yang harus ditingkatkan ke depannya, yaitu : Empati dan Sarana Prasarana Fisik.
4. Pengguna lulusan mempunyai persepsi tentang kinerja Lulusan Poltekkes Kemenkes Semarang dengan penilaian dalam kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsiwi. 1996. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Binarupa Aksara: Jakarta.

- Bass, B.M. 1985. *Leadership and performance beyond Expectations*. Free Press: New York.
- Cartwright, Jeff. 1999. *Cultural Transformation : Nine Factor for Continous Business Improvement*. Prentice Hall Incorporation: USA.
- Gibson. L & Ivancevich. 2001. *Organizations (Behavior, structure and Process)*, Richard D. Irwin, Inc. terjemah PT. Binarupa aksara: Jakarta.
- Greenberg J and Baron. 2000. *Behavior in Organizations*. Prentice Hall Inc. Seventh edition.
- Hersey, P & Blanchard, K. H. 1981. *The Management of Organizational Behavior, 4 th ed*. Prentice Hall: Englewood Cliffs, NJ.
- Hopstede, G. 1999. *Cultures and Organizations : Software of the Mind*. Harper & Collins, London, UK J. Case (1996), Corporate Culture, INC., November 1996 hal 42 -53.
- J. Case. 1996. *Corporate Culture*. INC, November 1996 hal 42-53.
- Jurnal Ekonomi Manajemen, Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra, <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals>.
- Kast, Freeman and Rosenzweig. 1985. *Organizations and Management, A System and Contingency Approach*. Mc Graw Hill Book company: New York, USA.
- Kotter dan Haskett. 1997. *Dampak Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja PT. Prehalindo*: Jakarta (terjemahan Benyamin Molan).
- Kreitner R & Kinicki A. 2001. *Organizational Behavior*. Mc Graw Hill Companies, Inc: New York.
- Mowday, Porter, Steers. 1999. *Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absentiisme, and Turnover*. Acedemic Press: New York.
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. Good Corporate Government. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. BENEFIT FE UMS, Vol.9 no. 2 th 2005.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta: Bandung.