

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN GURU MELALUI PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN GURU DAN KEADILAN ORGANISASI

Sri Setyaningsih^{1*)}, Kania Rubiati^{1*)}

¹⁾Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

^{*)}e-mail korespondensi : sri_setya@unpak.ac.id

Riwayat Artikel : diterima: 19 Agustus 2020; direvisi: 24 Agustus 2020; disetujui: 16 September 2020

Abstrak. Kualitas layanan guru merupakan unsur penting terkait pencapaian tujuan pendidikan nasional dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya. Survei awal kualitas layanan guru Pegawai Negeri Sipil di Sekolah Menengah Atas kota Bogor belum mencapai hasil maksimal. Oleh karena itu, kualitas layanan guru menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan menemukan upaya bagaimana kualitas layanan guru dapat ditingkatkan dengan cara meneliti hubungan kualitas layanan guru dengan variabel kepribadian guru dan keadilan organisasi. Penelitian menggunakan metode statistik korelasional dan dilakukan analisis metode sitorem. Unit analisis penelitian adalah guru Pegawai Negeri Sipil SMA dengan populasi berjumlah 279 dan sampel 103 guru. Hasil penelitian terdapat hubungan positif kepribadian guru dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $r_{y1} = 0,421$ dan terdapat hubungan positif keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $r_{y2} = 0,297$ sehingga kualitas layanan guru dapat ditingkatkan melalui kepribadian guru dan keadilan organisasi. Hasil korelasi ini kemudian diintegrasikan dengan metode SITOREM sehingga diperoleh cara peningkatan kualitas layanan guru berdasarkan pengembangan kepribadian dan keadilan organisasi melalui penguatan indikator-indikator. Hasil SITOREM menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan guru dapat dilakukan dengan cara memperbaiki indikator berikut dengan urutan prioritas perbaikan : (1) emosi yang stabil, (2) terbuka terhadap pengalaman (3) keadilan prosedural (4) daya tanggap (5) perhatian. Upaya selanjutnya adalah mempertahankan 9 indikator yang keadaannya sudah baik yaitu: (1) kesungguhan (2) keantusiasan (3) kemufakatan (4) keadilan interpersonal (5) keadilan informasional (6) keadilan distributif (7) tampilan fisik (8) jaminan (9) kehandalan.

Kata Kunci: kualitas layanan guru; kepribadian guru; keadilan organisasi.

IMPROVING THE QUALITY OF TEACHER SERVICES THROUGH THE DEVELOPMENT OF TEACHERS PERSONALITY AND ORGANIZATIONAL JUSTICE

Abstract. The quality of teacher service is an important element related to achieving national education goals and developing Indonesian people as a whole. The initial survey of the service quality of Civil Servant teachers at Bogor Senior High Schools has not yet achieved maximum results. Therefore, the quality of teacher services is interesting to study. This study aims to find out how the quality of teacher services can be improved by examining the relationship between teacher service quality and teacher personality variables and organizational justice. This research uses correlational statistical methods and analyzes the system method. The unit of analysis for the study was the high school civil servant teachers with a population of 279 and a sample of 103 teachers. The results showed that there was a positive relationship between teacher personality and teacher service quality with the strength of the relationship $r_{y1} = 0.421$ and there was a positive relationship between organizational justice and teacher service quality with the strength of the relationship $r_{y2} = 0.297$ so that the quality of teacher services could be improved through teacher personality and organizational justice. The results of this correlation are then integrated with the SITOREM method in order to obtain a way to improve the quality of teacher services based on personality development and organizational justice through strengthening indicators. The results of SITOREM show that efforts to improve the quality of teacher services can be done by improving the following indicators in order of priority improvement: (1) stable emotions, (2) openness to experience (3) procedural justice (4) responsiveness (5) attention. The next effort is to maintain 9 indicators that are in good condition, namely: (1) sincerity (2) enthusiasm (3) agreement (4) interpersonal justice (5) informational justice (6) distributive justice (7) physical appearance (8) assurance (9) reliability.

Keywords: quality of teacher services; teacher personality; organizational justice..

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembangunan bangsa dan merupakan aspek kehidupan yang keberadaannya tidak lepas dari perubahan yang begitu cepat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang mengglobal juga mempertinggi tantangan dan persaingan

sehingga memerlukan penyesuaian yang juga harus dilakukan dengan cepat. Tantangan dan persaingan juga menjadi harapan bagaimana pendidikan menghadapi masa kini dan ke depan. Pendidikan sebagai bagian dari pilar utama pembangunan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) tidak ketinggalan atau hanya mampu bertahan tetapi harus diupayakan agar menjadi unggul dan

mampu bersaing dengan kemajuan pendidikan di negara-negara lain. Keunggulan yang dimaksud dalam hal ini berarti dapat menjadi acuan bangsa lain dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang pendidikan.

Harapan yang tinggi akan kesempurnaan output pendidikan memerlukan kesadaran dan keseriusan stakeholders pendidikan untuk pemberdayaan institusi pendidikan agar dapat berjalan efektif yang berdampak pada kualitas output pendidikan yang unggul dengan segala kompetensi. Tata kelola yang profesional dibutuhkan oleh setiap institusi pendidikan mulai dari PAUD, SD, SMP, SMA. Hal ini dilakukan guna menjamin kelangsungan peningkatan pengetahuan dan kompetensi hidup mahasiswa sebagai modal dasar pembangunan bangsa dalam menghadapi perubahan dan tantangan zaman.

Kualitas sumber daya manusia tidak terlepas dari kualitas pendidikan, dimana salah satu komponen utamanya adalah guru. Sekolah berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian layanan pendidikan yang bermutu. Oleh karena itu, diperlukan sosok guru yang mempunyai kualifikasi, kompetensi, dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas profesionalnya. Guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah sebagai aparatur negara bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kepercayaan masyarakat pengguna jasa pendidikan sangat berhubungan dari kualitas layanan organisasi sekolahnya. Tingkat kepercayaan dibangun melalui hubungan layanan tenaga pendidik dalam hal ini guru terhadap siswanya. Kualitas layanan guru terkait kepercayaan yang intinya memberikan layanan terbaik kepada siswa, orangtua maupun masyarakat sekitar. Menurut Kotler, (2000) kualitas layanan adalah perbandingan antara kualitas yang diterima (*perceived quality*) setelah menerima layanan dengan kualitas yang diharapkan (*expected quality*). Sedangkan Menurut Paul Baines, Chris Fill and Kelly Page (2011), kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara layanan yang diterima dibandingkan dengan layanan yang diharapkan. Menurut Kabir Hussain (2010) kualitas layanan adalah sebuah model untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan konsumen pada layanan dengan penilaian mereka terhadap layanan yang diterima. Menurut Hermen Jan Van Ree (2009) Kualitas layanan adalah Penilaian dari seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Manasa Nagabushanam (2013) kualitas layanan adalah istilah yang digunakan dalam administrasi bisnis yang menggambarkan pencapaian dalam layanan pada sisi objektif dan sisi subyektif layanan yaitu harapan pelanggan pada layanan yang diterima dengan kemampuan pemberian layanan yang dilakukan pemberi layanan. Menurut Murat Yosliogu, Burcu Ozge Ozaslan Caliskan and Omer (2013) kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan kinerja aktual. Menurut Ahmad A. Rabbai, Guy G. Gable (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan dikembangkan untuk menilai kesenjangan antara harapan pelanggan dengan tingkat kualitas layanan

yang diberikan. Menurut J. Paul Peter dan James H. Donnelly (2011) kualitas layanan adalah perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Dapat disintesis bahwa kualitas layanan guru adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan kinerja aktual guna memenuhi harapan pelanggan khususnya peserta didik. Indikator kualitas layanan dibagi menjadi lima yakni (a) Tampilan fisik guru (b) Keahlian guru (C) Daya tanggap (d) Jaminan guru (e) Perhatian guru.

Menurut J.L. Gibson, J.M. Ivancevich, J.H Donnelly, & R. Konospake (2006) kepribadian adalah seperangkat karakteristik, kecenderungan dan temperamen (individu yang relatif stabil) yang telah secara signifikan dibentuk oleh warisan dan oleh faktor sosial, budaya dan lingkungan. Menurut Suzane, Dowd dan Scheneider (2006) kepribadian merupakan sekelompok karakter-karakter yang stabil, kecenderungan-kecenderungan dan temperamen yang dibentuk baik berasal dari keturunan maupun faktor-faktor lingkungan sosial budaya. Menurut Kreitner, Robert dan Angelo Kenicki (2007) adalah Kepribadian yang didefinisikan sebagai kombinasi karakteristik fisik dan mental seseorang yang stabil sebagai identitasnya. Menurut Greenberg and Baron (2008) kepribadian adalah pola-pola perilaku, pikiran dan emosi individu yang unik dan relatif stabil. Menurut Colquitt, Lepine and Wesson (2015) kepribadian guru mengacu pada struktur dan kecenderungan di dalam orang yang menjelaskan pola-pola pemikiran, emosi, dan perilaku mereka yang khas Menurut Helriegel and Scolum (2011) kepribadian adalah profil keseluruhan atau kombinasi atribut psikologis yang stabil yang merupakan sifat unik dari seseorang. Menurut Crae dan Costa (2012) kepribadian adalah dimensi perbedaan individu dalam kecenderungan untuk menunjukkan pola konsisten dari pikiran, perasaan dan tindakan. Dapat disintesis kepribadian adalah karakter, pola perilaku, pikiran dan emosi individu yang unik dan relatif stabil dengan indikator (a) Kesungguhan (b) Terbuka terhadap pengalaman (c) Keantusiasan (d) Kemufakatan (e) Emosi yang stabil.

Yakuz Demirel (2013) mendefinisikan keadilan organisasi suatu persepsi orang yang membandingkan hasil dan masukan mereka dengan orang lain dan kemudian menilai kesetaraan hubungan ini dalam bentuk rasio. Akanbi, Paul Ayobami Ofoegbu dan Onyema Eugene (2013) keadilan organisasi bahwa mengacu pada karyawan yang merasa diperlakukan dengan adil oleh organisasi dalam setiap aspek. Jerald Greenberg dan Robert A Baron (2008) mendefinisikan bahwa keadilan organisasi adalah persepsi anggota organisasi terhadap keadilan yang terjadi di dalam organisasi. Menurut Robbins and Judge (2015) sebagian besar para karyawan mengevaluasi seberapa adil karyawan diperlakukan organisasi. Susanna Baldwin (2006) mendefinisikan keadilan organisasi adalah sejauh mana para karyawan merasa bahwa prosedur-prosedur kerja, interaksi-interaksi ditempat kerja dan hasil-hasil kerja dapat disikapi dengan adil. Menurut Colquitt (2015) keadilan organisasi adalah sebagai suatu penilaian karyawan tentang kewajaran atau keadilan (*fairness*) atas pengambilan keputusan yang telah dilakukan oleh pihak yang berwenang (otoritas). Menurut Gibson dkk (2012) keadilan organisasi adalah tinggi rendahnya derajat atau intensitas perasaan seseorang atas perlakuan adil yang diterimanya ditempat kerja.

Menurut Kreitner dan Kenicki (2007) Keadilan Organisasi Sekolah mencerminkan sejauh mana orang-orang di dalam organisasi merasa bahwa mereka telah diperlakukan dengan adil di tempat mereka bekerja. Dapat disintesis bahwa keadilan organisasi adalah suatu tingkat di mana seorang individu merasa diperlakukan sama atau disetarakan di organisasi tempat dia bekerja dengan indikator (a) keadilan distributif (b) keadilan prosedural (c) Keadilan informasional (d) Keadilan Interpersonal.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model *Survey korelasi*. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kepribadian (X_1) dan keadilan organisasi (X_2), sedangkan variabel terikat (Y) adalah kualitas layanan guru. Populasi dalam penelitian ini yaitu Guru PNS SMA Negeri di kota Bogor. Sampel dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 103 orang. Teknik sampling menggunakan *Multistage Sampling*. Tahap pertama kluster, tahap kedua *purposive* dan tahap ketiga adalah pengambilan sampel pada masing-masing sekolah dilaksanakan dengan teknik *proportional random sampling*. Data hasil penelitian kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik inferensial yang menggunakan analisis regresi-korelasi. Analisis data dilakukan dengan langkah uji normalitas galat taksiran, uji homogenitas varians. Penetapan persamaan regresi, uji signifikansi persamaan regresi, linieritas regresi serta pengujian hipotesis dengan uji korelasi (Sugiyono, 2011). Proses analisis data kuantitatif dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis selama proses pengumpulan data di lapangan dan analisis setelah pengumpulan data dengan cara membandingkan nilai data setiap butir menggunakan metode SITOREM.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Kepribadian Guru dengan Kualitas Layanan Guru

Kekuatan hubungan kepribadian guru dengan kualitas layanan guru dapat terlihat pada hasil uji korelasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,421. Keragaman yang ada pada kualitas layanan guru memiliki kaitan dengan kepribadian guru terlihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,177 sehingga keragaman yang ada pada kualitas layanan guru dapat dijelaskan oleh kepribadian guru dengan kontribusi sebesar 18%. Sedangkan 82% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kepribadian guru. Kepribadian merupakan karakter, pola perilaku, pikiran dan emosi individu yang unik dan relatif stabil (Setyaningsih, 2019). Kepribadian guru yang baik akan meningkatkan kualitas layanan guru. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif kepribadian guru dengan kualitas layanan guru, sehingga kepribadian guru merupakan salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan guru.

2. Hubungan Keadilan Organisasi dengan Kualitas Layanan guru

Kekuatan hubungan keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru dapat terlihat pada hasil uji korelasi

dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,297. Keragaman yang ada pada kualitas layanan guru memiliki kaitan dengan keadilan organisasi terlihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,089 sehingga keragaman yang ada pada kualitas layanan guru dapat dijelaskan oleh keadilan organisasi dengan kontribusi sebesar 9%. Sedangkan 91% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar keadilan organisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kreitner dan Kenicki (2007) bahwa keadilan organisasi disekolah mencerminkan sejauh mana orang-orang di dalam organisasi merasa bahwa mereka telah diperlakukan dengan adil di tempat mereka bekerja.

Berdasarkan hasil tersebut maka keadilan organisasi dapat mempengaruhi kualitas layanan guru. Ketika seseorang merasa mendapatkan perlakuan adil merasa nyaman dalam lingkungan pekerjaan maka kualitas layanan akan meningkat. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru, sehingga keadilan organisasi merupakan salah satu faktor cukup penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan guru.

3. Hubungan Kepribadian Guru dan Keadilan Organisasi secara bersama-sama dengan Kualitas layanan Guru

Kekuatan hubungan kepribadian guru dan keadilan organisasi secara bersama-sama dengan kualitas layanan guru dapat terlihat pada hasil uji korelasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,179. Keragaman yang ada pada kualitas layanan guru memiliki kaitan dengan kepribadian guru dan keadilan organisasi terlihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,423 sehingga keragaman yang ada pada kualitas layanan guru dapat dijelaskan oleh kepribadian guru dan keadilan organisasi dengan kontribusi sebesar 18% faktor kualitas layanan guru ditentukan secara bersama-sama oleh kepribadian guru dan keadilan organisasi.

Selain itu untuk melihat seberapa besar kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat serta untuk mendapatkan solusi optimal dari penelitian ini serta untuk melakukan optimasi terhadap masing-masing indikator setiap variabel penelitian dilakukan dengan pemberian bobot pada masing-masing indikator, berdasarkan Teori Pengendalian Ilmiah untuk Riset Operasi di bidang Manajemen Pendidikan atau dikenal dengan SITOREM (Hardhienata, S:2017) sebagai berikut :

Tabel 1. Penetapan Klasifikasi Indikator Variabel Kualitas Layanan Guru (Y)

No	Indikator	Bobot Penilaian (Expert)	Rata-rata Skor Hasil Penilaian	Penetapan Peringkat Indikator di dalam Variabel
1.	Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	22%	4,55	(22%)(4,55) : Dipertahankan atau dikembangkan
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	19%	4,63	(19%)(4,63) : Dipertahankan atau dikembangkan
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	21%	3,92	(21%)(3,92) : Untuk Diperbaiki
4.	Perhatian (<i>Empathy</i>)	19%	3,97	(19%)(3,67) : untuk Diperbaiki
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	20%	4,67	(20%)(4,67) : Dipertahankan atau dikembangkan
Jumlah/Rata-rata		100%	4,35	

Tabel 2. Penetapan Klasifikasi Indikator Variabel Kepribadian Guru (X1)

No	Indikator	Bobot Penilaian	Rataan Skor Hasil Penilaian	Penetapan Peringkat Indikator di dalam Variabel
1.	Kesungguhan (<i>Conscientiousness</i>)	23%	4,47	(23%)(4,47) : Dipertahankan atau dikembangkan
2.	Terbuka terhadap pengalaman baru (<i>openness to experience</i>)	22%	3,79	(22%)(3,79) : Untuk Diperbaiki
3.	Keantusiasan (<i>Extraversion</i>)	19%	4,41	(19%)(4,41) : Dipertahankan atau dikembangkan
4.	Kemufakatan (<i>Agreeableness</i>)	12%	4,57	(12%)(4,57) : dipertahankan atau dikembangkan
5.	Emosi yang stabil (<i>Emotional Stability</i>)	25%	3,93	(25%)(3,93) : untuk diperbaiki
Jumlah/Rata-rata		100%	4,18	

Tabel 3. Penetapan Klasifikasi Indikator Variabel Keadilan Organisasi (X2)

No	Indikator	Bobot Penilaian	Rata-rata Skor Hasil Penilaian	Penetapan Peringkat Indikator di dalam Variabel
1.	Keadilan Distributif (<i>distributive justice</i>)	22%	4,40	(22%)(4,40) : Dipertahankan atau dikembangkan
2.	Keadilan Prosedural (<i>procedural justice</i>)	21%	3,98	(21%)(3,98) : Untuk Diperbaiki
3.	Keadilan Interpersonal (<i>interpersonal justice</i>)	30%	4,39	(30%)(4,39) : Dipertahankan atau dikembangkan
4.	Keadilan Informasional (<i>informational justice</i>)	28%	4,43	(28%)(4,43) : Dipertahankan atau dikembangkan
Jumlah/Rata-rata		100%	4,30	

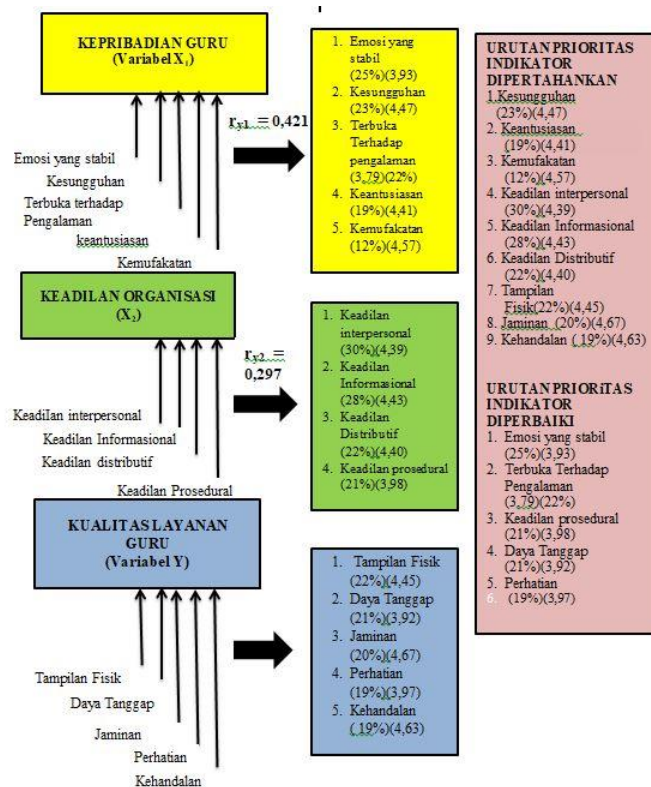
Dari hasil penelitian akan ditunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel terikat dengan koefisien korelasi ρ_{y1} , ρ_{y2} dan ρ_{y12} masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Nilai Koefisien Korelasi	Tingkat kekuatan Hubungan
r_{y1}	0,421	Cukup Kuat
r_{y2}	0,297	Kurang Kuat
r_{y12}	0,423	Cukup Kuat

Berdasarkan identifikasi kekuatan hubungan antar variabel penelitian, bobot penilaian *expert* dan rata-rata skor hasil penelitian dari masing-masing indikator variabel bebas yang memiliki kontribusi besar dengan variabel terikat maka dapat disusun urutan prioritas indikator-indikator yang perlu untuk tetap dipertahankan dan yang perlu segera diperbaiki. Analisis hasil penelitian untuk tiap indikator variabel penelitian dihitung dari rata-rata skor tiap indikator variabel

penelitian. Setelah diperoleh rata-rata skor hasil penelitian pada tiap indikator dan bobot (%) masing-masing indikator maka selanjutnya dilakukan analisis untuk menetapkan klasifikasi indikator-indikator variabel penelitian yaitu sebagai berikut : a) Kelompok indikator yang perlu dipertahankan atau dikembangkan (bobot tinggi dan skor tinggi). b) Kelompok indikator yang perlu segera diperbaiki (bobot tinggi dan skor rendah). Secara ringkas hasil akhir analisis SITOREM digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Analisis SITOREM

IV. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif kepribadian guru dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $r_{y1} = 0,421$ dan terdapat hubungan positif keadilan organisasi dengan kualitas layanan guru dengan kekuatan hubungan $r_{y2} = 0,297$. Hal ini mencerminkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan guru dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepribadian guru dan keadilan organisasi. Indikator yang sudah baik dipertahankan atau dikembangkan dan indikator yang belum baik dilakukan perbaikan. Hasil Analisis Sitorem menunjukkan bahwa komponen kepribadian guru, keadilan organisasi dan kualitas layanan guru ditemukan ada 9 indikator yang keadaannya sudah baik sehingga tinggal dipertahankan, yaitu: (1) kesungguhan (2) keantusiasan (3) kemufakatan (4) keadilan interpersonal (5) keadilan informasional (6) keadilan distributif (7) tampilan fisik (8) jaminan (9) kehandalan. Sementara komponen yang masih perlu ditingkatkan ada 5 komponen yang urutan prioritas

perbaikannya yaitu: (1) emosi yang stabil (2) terbuka terhadap pengalaman (3) keadilan prosedural (4) daya tanggap (5) perhatian. Indikator yang masih perlu ditingkatkan perlu mendapatkan perhatian agar kualitas layanan guru semakin meningkat.

REFERENSI

- Akanbi, Paul. Ofeogbu Ayobami dan Eugene Onyema. (2013). *Impact of perceived Organizational Justice on Organizational Commitment of a Food and Beverage Firm in Nigeria*. International Journal of Humanities and Social Science Vol 3 NO. 14. Pp 217-218
- Baines, Paul. Fill, Chris dan Page, Kelly (2011). *Marketing* New York Oxford University Press pp 503-505.
- Baldwin Susanna. 2006, Organizational Justice. Pp.1-13 Brighton Institute For Employment Studies
- Colquitt, Jason. Lepine, Jeffrey A dan Wesson, Michael J. (2015). *Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace*. pp 133 Pp 224-233,. New York Mc Graw Companies, Inc
- Crae, Mc dan Costa Robert. (2012), *Personality in Adulthood*, Second Edition. A five Factor Theory Perspective, Edition 2, Guilford Press
- Demirel, Yavuz dan Yucel, Ilhami. (2013). *The Effect Of Organizational Justice on Organizational Commitment : A Study on Automotive Industry*. International Journal of Social Sciences, Vol. 11 NO .3 , PP. 26-37.
- Gibson, James L. Ivancevich, John M. Donnely, James H dan Konospake, Robert, (2006) *Organizations Behavior, Structure, Processes*. New York Mc Graw-Hill),
- Gibson, James L. Ivancevich, John M. Donnely, James H dan Konospake, Robert (2012), *Organizations Behavior, Structure, Processes* 14 th Ed (New York Mc Graw-Hill), pp 148-150
- Greenberg. Jerald dan Baron A. Robert. (2008). *Behavior in organizations* (New Jersey: Pearson Educational International , pp 45-53 .pp 135
- Hardhienata S. (2017). *The Development Of Scientific Identification Theory to Conduct Operation Research in Education Management*, IOP Conference Series: Material Science and Engineering. Vol 166
- Helriegel, Don dan Solum, John. (2011), *Organizational Behavior*, 13 th edition (South –Western; Change learning, p70
- Hussain Kabir. (2010), *Service Quality; Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland- a case study* (Gotland University; Masters program in international Management 15 ETCS, p 27-29
- Jan Van Ree, Hermen. (2009) *Service Quality Indicators for Business Support Service* (University College London,. P 43-44
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Kreitner Robert dan Kenicki. Angle. (2007) *Organizational Behavior*, (New York Mc Graw-Hill), pp 244-245
- Nagabushanam, Manasa, (2013) *A Studi On Customer Service Quality of Banks in India* (Bangalore, Analyz Research Solution Pvt. Ltd.). P 318
- Peter J. Paul dan Donnely H. James, Jr., (2011). *Marketing Management Knowledge And Skills*, Eleventh Edition (USA; McGraw-Hill
- Rabaai, Ahmad. Gable, Guy g, IS (2012) *Service Quality As A Multi dimensional Formative Construct* (Pasific Asia Conference on Information System (PACIS), Proceedings, p.59
- Robbins, Stephen P dan Judge Timothy A.(2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta. Pp. 249-251
- Setyaningsih, S. (2019) *Development of Modeling and Optimization method for strengthening Management Resources using a simple exploratory sequential analysis and sitorem analysis (POP-SDM)*. Scopus (Q2) ISSN : 1315-5216.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suzane, De Janasz Dowd, Karen. Schneider, Beth Z, (2006). *Interpersonal Skills in Organizations* (New York:Mc Grow-Hill, pp 112-116
- Yosliogu, Murat. Ozaslan Burcu C dan Omer,. (2013). *The Role of Innocation and Perceived Quality in Creating Customer Value, Procedia social and behavioral sciences*