

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN, KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN

(Studi Kasus Pada Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember)

Agus Wahyudi

NIM. 1310411116

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Jember

Aguswahyudi9456@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi semangat kerja karyawan di Indomobil Nissan Datsun. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi terhadap semangat kerja. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, komunikasi dan semangat kerja. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Indomobil Nissan Datsun. Sampel yang digunakan sebanyak 36 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi memiliki nilai koefisien positif, yang berarti semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi lebih kecil dari 0,05, sehingga gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi secara individu berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 56.1% semangat kerja dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi. Sedangkan sisanya 43.9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model, seperti bonus, gaji, promosi jabatan dan lain-lain.

Kata kunci: gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, komunikasi dan semangat kerja

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semangat kerja adalah salah satu perilaku pegawai yang merupakan salah satu dorongan yang menjadikan seseorang dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Lebih baik yang dimaksudkan dalam pekerjaan adalah lebih produktif yang dapat dilihat dari segi efektivitas dan efisiensi. Semangat kerja diperlukan bagi karyawan karena akan mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan. Karyawan yang melakukan pekerjaan dengan bersemangat,

maka akan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Syukria (2004) mengemukakan bahwa semangat kerja merupakan suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

Pencapaian tujuan pekerjaan oleh karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor tersebut adalah semangat kerja dalam diri karyawan. Semangat kerja diperlukan oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Semangat kerja membuat karyawan melaksanakan tugas dengan antusias sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditentukan (Hasibuan, 2004). Semangat kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti komitmen organisasi, komunikasi dan gaya kepemimpinan.

Kepemimpinan dalam suatu organisasi atau lembaga merupakan penggerak, pengarah, dan yang dapat mempengaruhi aktivitas tugas dari orang-orang dalam kelompok. Kepemimpinan merupakan upaya seseorang yang mencoba mempengaruhi perilaku seseorang atau perilaku kelompok. Biasanya pemimpin adalah orang mampu mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan bawahannya dalam melakukan aktivitasnya agar tercapainya tujuan lembaga atau organisasi dengan efektif dan efisien. Kepemimpinan adalah seni mempengaruhi dan mengarahkan orang dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama (Rivai, 2011).

Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi dapat tercapai. Sedangkan menurut Rivai (2011) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola menyeluruh dari tindakan seorang pemimpin baik yang tampak maupun yang tidak tampak oleh bawahannya. Oleh karena itu, dalam sebuah organisasi sangat diperlukan sekali figur pemimpin yang mempunyai jiwa kepemimpinan agar mampu membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Disamping itu, dalam memimpin seseorang mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda-beda, karena pada dasarnya seni memimpin seseorang tidak mungkin sama antara satu individu dengan individu lainnya. Gaya kepemimpinan yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Prasetyo dan Tri (2014), Paryudi dan

I Komang (2014) serta Triyana dan I Made (2014) yang membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Luthans (2006) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Greenberg dan Baron (2003) menyatakan bahwa komitmen organisasi juga dapat diartikan sebagai derajat dimana seseorang terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana di dalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan seseorang untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat seorang tersebut bekerja. Komitmen yang tinggi menjadikan seseorang lebih mementingkan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik. Komitmen organisasi yang rendah akan membuat seseorang untuk berbuat demi kepentingan pribadinya.

Allen dan Meyer (dalam Pramadani, 2012) komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Aspek komitmen organisasi dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi organisasi meliputi komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Sedangkan Luthans (2006) menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Karo (2014) serta Triyana dan I Made (2014) yang membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau pertukaran informasi kepada orang lain secara langsung atau menggunakan media agar orang tersebut dapat bertindak, sesuai dengan tujuan dari pemberi pesan. Komunikasi penting bagi organisasi dan informasi penting bagi komunikasi yang efektif. Mangkunegara (2011)

mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau dapat diartikan sebagai saran tukar menukar pendapat atau sebagai kontak antara manusia secara individu ataupun kelompok (Widjaya, 2000). Organisasi merupakan suatu kesatuan atau perkumpulan yang terdiri atas orang-orang atau bagian-bagian yang di dalamnya terdapat aktivitas kerja sama berdasarkan pola dan aturan-aturan untuk mencapai tujuan bersama sehingga diperlukan komunikasi yang baik di dalamnya. Komunikasi organisasi adalah suatu kegiatan organisasional yang menyangkut pertukaran informasi dalam lingkungan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi organisasi memiliki hubungan dengan semangat kerja karyawan. Semangat kerja yang tinggi dapat di dukung oleh komunikasi yang baik, bagaimana karyawan berinteraksi, menyampaikan informasi, betukar gagasan, baik antara atasan ke bawahan maupun sebaliknya, antara karyawan dengan karyawan, maupun karyawan pada satu bagian ke bagian lainnya. Wursanto (2003) menyatakan bahwa melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri dan pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja organisasi. Penelitian Prasetyo dan Tri (2014) serta Paryudi dan I Komang (2014) membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Perusahaan harus mampu meningkatkan semangat kerja karyawannya agar dapat mencapai tuuan dengan maksimal. Mengingat karyawan merupakan sumber daya manusia yang menjadi tulang punggung perusahaan dan bagi perusahaan yang ingin menjadi sebuah perusahaan jangka panjang dan bertahan dari masa ke masa, maka tindakan di atas merupakan sebuah tindakan yang harus dilakukan. Organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan organisasi dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor

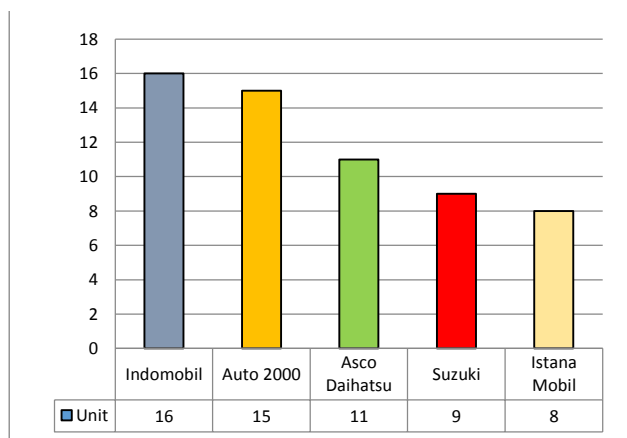
strategis dalam semua kegiatan institusi atau organisasi. Selanjutnya, Manajemen SDM merupakan cara untuk mengatur serta mengurus SDM berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal (Robbins dan Judge, 2008).

Kontribusi karyawan bagi organisasi sangat dominan karena karyawan adalah penghasil kerja bagi organisasi. Hal ini berarti setiap pekerjaan dalam organisasi selalu dilaksanakan oleh karyawan. Para karyawan tidak dapat dan tidak boleh dilaksanakan dengan alat atau mesin karena karyawan adalah manusia yang mempunyai kepribadian yang beraneka ragam dan dapat mempengaruhi produktifitas kerja. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Semangat kerja karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong disiplin serta kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran perusahaan (Robbins dan Judge, 2008).

Semangat kerja merupakan hal yang juga sangat berperan dalam peningkatan penjualan di perusahaan otomotif. Semangat kerja membuat proses pelaksanaan pekerjaan semakin baik, sehingga target perusahaan dapat tercapai. Perkembangan pasar otomotif di Kabupaten Jember khususnya mobil menunjukkan peningkatan yang signifikan. Jember merupakan kabupaten dengan pengguna mobil yang cukup tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik tahun 2016, diketahui bahwa perkembangan mobil di Kabupaten Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2012 jumlah mobil di Jember sebanyak 27.509 unit, dan pada tahun 2013 jumlah mobil meningkat sebesar 78.07% yakni sebanyak 48.987 unit. Pada tahun berikutnya, jumlah mobil meningkat sebesar 25.18% yakni sebanyak 61.301 unit. Pada tahun 2015 jumlah mobil kembali mengalami peningkatan, namun peningkatan kali ini tidak sebesar tahun 2014. Jumlah mobil pada tahun 2015 meningkat sebesar 9.37% dibanding tahun 2014, yakni sebanyak 67.048 unit. Hal ini menunjukkan bahwa pada dua tahun terakhir penjualan mobil

di Jember mengalami penurunan dibandingkan dengan penjualan pada tahun 2012 dan tahun 2013.

Indomobil Nissan Datsun merupakan dealer resmi yang mendistribusikan dan menjual kendaraan roda empat produksi dari Nissan Motor Company. Indomobil Nissan Datsun berlokasi di Jalan Hayam Wuruk, Mangli, Kabupaten Jember. Indomobil Nissan adalah jaringan dealer mobil Nissan terbesar di Indonesia. Sebagai pusat penjualan mobil Nissan, service dan penyedia sparepart resmi Nissan, Indomobil Nissan memiliki jaringan dengan jangkauan terluas di Indonesia. Berdiri dengan nama perseroan PT. Indocitra Buana pada tanggal 23 November 1989, yang kemudian menjadi PT. Indomobil Wahana Trada tertanggal 08 Maret 2005. Indomobil Nissan juga merupakan bagian dari Indomobil Group, salah satu grup otomotif terbesar dan terpadu di Indonesia.



Gambar 1.1. Penjualan Mobil Dealer Mobil di Jember per 31 Desember 2016

Sumber: Data sekunder diolah tahun 2017

Dealer mobil resmi yang terdapat di Kabupaten Jember adalah sebanyak tiga dealer, yakni dealer Indomobil Nissan Datsun, dealer Toyota Auto 2000, dealer Asco Daihatsu dan dealer Honda Istana Mobil. Berdasarkan Gambar 1.1. diketahui bahwa pada bulan Desember tahun 2016 penjualan mobil terbanyak adalah Indomobil Nissan Datsun. Indomobil Nissan Datsun mampu menjual mobil sebanyak 16 unit mobil. Berbeda tipis dengan Indomobil, Toyota Auto 2000 berhasil menjual 15 unit mobil. Selanjutnya Asco Daihatsu dan Suzuki mampu menjual 11 unit mobil dan 9 unit mobil. Penjualan terendah

dimiliki oleh Honda Istana Mobil dengan penjualan sebanyak 8 unit mobil. Hal ini menunjukkan bahwa Indomobil Nissan Datsun merupakan dealer dengan jumlah penjualan tertinggi dibandingkan dengan dealer lainnya.

Tabel 1.1. Penjualan Indomobil Nissan Datsun Tahun 2016

Bulan	Target (unit)	Realisasi (unit)	Keterangan
Januari	20	12	Target tidak tercapai
Februari	20	14	Target tidak tercapai
Maret	20	17	Target tidak tercapai
April	20	18	Target tidak tercapai
Mei	20	16	Target tidak tercapai
Juni	20	13	Target tidak tercapai
Juli	20	14	Target tidak tercapai
Agustus	20	11	Target tidak tercapai
September	20	17	Target tidak tercapai
Oktober	20	15	Target tidak tercapai
November	20	21	Target tercapai
Desember	20	19	Target tidak tercapai
Total	240	187	Target tidak tercapai

Sumber: Indomobil Nissan Datsun

Indomobil Nissan Datsun memiliki target penjualan sebanyak 20 unit mobil per bulan. Artinya setiap bulan para karyawan khususnya *marketer* harus berupaya untuk memenuhi target penjualan tersebut. Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa selama tahun 2016, hanya bulan November target penjualan tercapai, yakni sebanyak 21 unit mobil. Pada bulan lainnya penjualan mobil di Indomobil Nissan Datsun berada dibawah target penjualan. Penjualan terendah terjadi pada bulan agustus, yakni sebanyak 11 unit mobil. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Indomobil Nissan Datsun masih perlu meningkatkan semangatnya dalam mencari pembeli. Karyawan yang memiliki semangat tinggi dalam bekerja akan bekerja dengan lebih giat, sehingga peluang mendapatkan konsumen akan semakin tinggi.

Penjualan mobil di Indomobil Nissan Datsun didominasi oleh mobil Nissan, sedangkan mobil Datsun memiliki angka penjualan jauh dibawah Nissan. Hal ini merupakan salah satu penyebab penjualan mobil di Indomobil Nissan Datsun tidak memenuhi target penjualan. Jika kedua mobil tersebut, baik Nissan maupun Datsun

dapat terjual dengan maksimal maka peluang target penjualan tercapai akan lebih besar. Oleh karena itu karyawan Indomobil Nissan Datsun perlu meningkatkan semangat kerjanya, sehingga hasil pekerjaan juga akan semakin optimal. Semangat kerja merupakan salah satu ujung tombak dalam meningkatkan penjualan.

Tabel 1.2. Presensi Karyawan Indomobil Nissan Datsun, Semester Akhir Tahun 2016

No	Bulan	Alpha	Terlambat
1	Juli	1	4
2	Agustus	0	3
3	September	0	5
4	Oktober	3	2
5	November	2	7
6	Desember	4	6

Sumber: Indomobil Nissan Datsun

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pada semester akhir tahun 2016 terdapat beberapa kasus alpha (tidak masuk tanpa adanya keterangan) dan keterlambatan masuk kerja. Pada bulan Juli terdapat 1 kasus Alpha dan 4 kasus terlambat masuk kerja. Pada bulan Agustus dan September tidak terdapat kasus alpha, namun tetap terjadi kasus terlambat, yakni 3 kasus terlambat pada bulan Agustus dan 5 kasus pada bulan September. Pada bulan Oktober terdapat 3 kasus alpha dan 2 kasus terlambat. Selanjutnya pada bulan November terdapat 2 kasus alpha dan 7 kasus terlambat. Sedangkan pada akhir tahun terdapat 4 kasus alpha dan 6 kasus terlambat. Hal ini menunjukkan bahwa pada 3 bulan terakhir jumlah kasus alpha dan terlambat semakin meningkat. Kejadian tidak masuk tanpa adanya keterangan dan keterlambatan karyawan merupakan salah satu ciri adanya penurunan semangat kerja karyawan.

Hal yang menyebabkan terjadinya penurunan semangat kerja karyawan Indomobil Nissan Datsun adalah permasalahan ketika bertransaksi dengan calon pembeli. Konsumen sering kali melakukan pembatalan secara sepihak ketika akan membeli mobil di Indomobil Nissan Datsun. Pembatalan tersebut menyebabkan karyawan merasa kecewa dengan sikap konsumen. Karyawan merasa kecewa karena target kerja yang seharusnya sudah berkurang tidak terwujud. Selain itu ketika melaksanakan

rapat jumlah kursi kurang, sehingga beberapa karyawan harus berdiri ketika mengikuti rapat. Hal tersebut membuat semangat kerja karyawan mengalami penurunan.

Peningkatan semangat kerja karyawan perlu dilakukan agar hasil kerja dapat maksimal dan target kerja tercapai dengan baik. Semangat kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi. Pemimpin adalah orang mampu mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan bawahannya dalam melakukan aktivitasnya agar tercapainya tujuan lembaga atau organisasi dengan efektif dan efisien. Pemimpin harus mampu menciptakan pola hubungan yang baik antar karyawan, sehingga karyawan merasa nyaman dan bersemangat untuk bekerja. Selain itu karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, akan menunjukkan perilaku dan sikap yang positif terhadap organisasinya, sehingga merasa senang dalam bekerja dan melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik.

Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting demi terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan. Faktor semangat kerja harus diketahui oleh para pemimpin atau manajer perusahaan karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan suatu usaha karena semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas dan potensi kerja karyawan. Semangat kerja yang optimal harus didukung dengan keinginan yang kuat karyawan untuk bekerja secara maksimal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat

kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember?

3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh gaya kepemimpinan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember
2. Menguji pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember
3. Menguji pengaruh komunikasi secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember.

D. Kajian Pustaka

1. Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi dapat tercapai. Sedangkan menurut Rivai (2011) dalam bukunya *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* gaya kepemimpinan adalah pola menyeluruh dari tindakan seseorang pemimpin baik yang tampak maupun yang tidak tampak oleh bawahannya. Gaya kepemimpinan memiliki tiga pola dasar yaitu:

- a. Mementingkan pelaksanaan tugas.
- b. Mementingkan hubungan kerjasama.
- c. Mementingkan hasil yang dicapai.

Thoha (2010) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan. Sedangkan menurut Winardi (2000) gaya kepemimpinan adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk memahami suksesnya kepemimpinan, dalam hubungannya di mana pusat perhatian ditujukan pada yang dilakukan oleh pemimpin. Oleh karenanya usaha menselaraskan persepsi yang akan mempengaruhi orang dan perilakunya menjadi amat penting.

2. Komitmen organisasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No.25/KEP/M.PAN/2002 menyatakan

pengertian komitmen adalah keteguhan hati, tekad yang mantap, dan janji untuk melakukan atau mewujudkan sesuatu yang diyakini. Komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana seorang individu

mengidentifikasi organisasi dan tujuannya (Kreitner & Kinicki, 2008). Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, akan menunjukkan perilaku dan sikap yang positif terhadap organisasinya, sehingga merasa senang dalam bekerja, karyawan akan melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik.

Menurut Robbins (2008) dalam perilaku organisasi, komitmen organisasi merupakan komponen dari perilaku. Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya itu. Keterlibatan seseorang yang tinggi dalam suatu pekerjaan berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasi yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

3. Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2011) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Sedangkan menurut Widjaya (2000), komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau dapat diartikan sebagai saran tukar menukar pendapat atau sebagai kontak antara manusia secara individu ataupun kelompok.

Menurut Daft (2003) Komunikasi adalah proses dimana informasi dipertukarkan dan dimengerti oleh dua orang atau lebih, biasanya dengan maksud untuk memotivasi atau mempengaruhi perilaku. Dua elemen umum dalam setiap situasi komunikasi adalah pengirim dan penerima. Pengirim adalah seseorang yang bermaksud mengirim sebuah informasi atau untuk mengekspresikan suatu pemikiran atau emosi. Penerima adalah orang yang dikirimkan pesan. Akhirnya umpan balik (feedback) terjadi ketika penerima menanggapi komunikasi pengirim dengan mengirimkan

kembali pesan. Tanpa umpan balik, komunikasi hanya berjalan satu arah, dengan umpan balik akan menjadi dua arah.

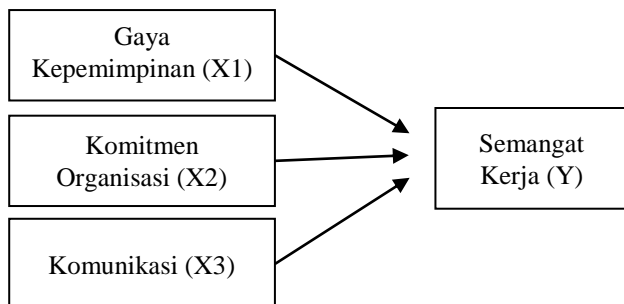
4. Semangat kerja

Azwar (2003) menyatakan bahwa semangat kerja merupakan suatu gambaran perasaan yang berhubungan dengan tabiat atau jiwa semangat kelompok, kegembiraan/ kegiatan, untuk kelompok-kelompok pekerja yang menunjukkan iklim dan suasana pekerja. Selanjutnya Hasibuan (2004) mengemukakan bahwa semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

Danim (2004) menyatakan bahwa semangat kerja atau moril adalah kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan. Menurut Syukria (2004) semangat kerja adalah suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang di tetapkan oleh perusahaan.

Menurut Siswanto (2000:35), semangat kerja sebagai keadaan psikologis seseorang. Semangat kerja dianggap sebagai keadaan psikologis yang baik bila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang Universitas Sumatera Utara untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Nitisemito (2002:56), semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik.

E. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

F. Hipotesis

- H1: Citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan
- H2: Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan
- H3: Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan
- H4: Citra merek, harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

II. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah eksplanatori. Penelitian Eksplanatori adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau mungkin menolak teori atau hipotesis dari hasil penelitian yang sudah ada.

B. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2010:115) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember, yakni berjumlah 36 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:116). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Pengambilan calon anggota sampel dari populasi dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh karyawan Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember, penulis menggunakan sensus sebagai teknik sampling. Kuncoro (2009) menyatakan bahwa sensus merupakan jenis sampling yang menggunakan jumlah sampel yang merupakan dari jumlah keseluruhan dari jumlah populasi.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan kuisisioner. Kuesioner yang digunakan menggunakan skala

likert, dimana isinya adalah serangkaian pernyataan yang dirumuskan sesuai dengan variabel yang sedang diteliti.

D. Analisis Data

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berikut persamaan yang dibuat berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Analisis data menggunakan uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas), uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Sig (2-tailed)	α	Keterangan
Gaya kepemimpinan			
x.1.1	0,006	< 0,05	valid
x.1.2	0,000	< 0,05	valid
x.1.3	0,000	< 0,05	valid
x.1.4	0,000	< 0,05	valid
x.1.5	0,000	< 0,05	valid
Komitmen organisasi			
x.2.1	0,000	< 0,05	valid
x.2.2	0,000	< 0,05	valid
x.2.3	0,000	< 0,05	valid
Komunikasi			
x.3.1	0,000	< 0,05	valid
x.3.2	0,000	< 0,05	valid
x.3.3	0,000	< 0,05	valid
x.3.4	0,000	< 0,05	valid
Semangat kerja			
y.1	0,000	< 0,05	valid
y.2	0,000	< 0,05	valid
y.3	0,000	< 0,05	valid
y.4	0,000	< 0,05	valid

Berdasarkan Tabel 3.1 diketahui bahwa seluruh nilai *sig 2-tailed* lebih kecil daripada 0.05, sehingga kuisisioner yang digunakan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dari masing-masing faktor dengan menggunakan Uji *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,7. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cutt off</i>
1	Gaya kepemimpinan	0.758	> 0.7
2	Komitmen organisasi	0.863	> 0.7
3	Komunikasi	0.744	> 0.7
4	Semangat kerja	0.826	> 0.7

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* di atas 0.7, sehingga kuesioner dinyatakan handal atau reliabel.

B. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan secara linier antara variabel dependen dengan variabel-variabel independen. Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan Ghazali (2009:85)

Tabel 3.3. Hasil Analisis Regresi Berganda

No	Variabel	Koefisien
1	Konstanta	0.596
2	Gaya kepemimpinan	0.253
3	Komitmen organisasi	0.371
4	Komunikasi	0.386

Koefisien konstanta sebesar 0.596 menunjukkan besarnya semangat kerja ketika gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi tidak diperhatikan oleh manajemen Indomobil Nissan Datsun.

Gaya kepemimpinan memiliki nilai koefisien sebesar 0.253 menunjukkan apabila gaya kepemimpinan meningkat sebesar 1% maka semangat kerja akan meningkat sebesar 25.3%, begitu pula sebaliknya, dengan asumsi komitmen organisasi dan komunikasi adalah konstan. Nilai koefisien tersebut juga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap semangat kerja, yang berarti semakin baik gaya

kepemimpinan maka semangat kerja karyawan Indomobil Nissan Datsun juga akan semakin meningkat.

Komitmen organisasi memiliki nilai koefisien sebesar 0.371 menunjukkan apabila komitmen organisasi semakin terjangkau 1% maka semangat kerja akan meningkat sebesar 37.1%, begitu pula sebaliknya, dengan asumsi gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi adalah konstan. Nilai koefisien tersebut juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap semangat kerja, yang berarti jika komitmen organisasi semakin tinggi maka semangat kerja juga akan semakin meningkat.

Komunikasi memiliki nilai koefisien sebesar 0.386 yang menunjukkan apabila komunikasi meningkat sebesar 1% maka semangat kerja akan meningkat sebesar 38.6%, begitu pula sebaliknya, dengan asumsi gaya kepemimpinan dan komunikasi adalah konstan. Nilai koefisien bertanda positif, menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif atau searah terhadap semangat kerja, yang berarti semakin baik komunikasi yang terjadi di Indomobil Nissan Datsun maka semangat kerja akan semakin meningkat.

C. Uji Hipotesis

Tabel 3.4. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Sig.	α
Gaya kepemimpinan	0.028	< 0.05
Komitmen organisasi	0.044	< 0.05
Komunikasi	0.012	< 0.05

Gaya kepemimpinan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.028 lebih kecil dari 0.05, sehingga hipotesis pertama diterima, sehingga terbukti bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Hal ini juga menunjukkan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan maka semangat kerja akan mengalami peningkatan yang signifikan.

Komitmen organisasi mempunyai nilai signifikansi sebesar 0.044 lebih kecil dari 0.05, sehingga hipotesis kedua diterima, sehingga terbukti bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Hal ini juga menunjukkan jika komitmen

organisasi semakin tinggi maka semangat kerja juga akan meningkat dengan signifikan.

Komunikasi mempunyai nilai signifikansi sebesar 0.012 lebih kecil dari 0.05, sehingga hipotesis ketiga diterima, sehingga terbukti bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Hal ini juga menunjukkan semakin baik komunikasi yang terjadi di Indomobil Nissan Datsun maka semangat kerja juga akan mengalami peningkatan yang signifikan..

D. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya.

Tabel 3.5. Hasil Koefisien Determinasi

Kriteria	Koefisien
<i>Adjusted R Square</i>	0.561

Hasil output SPSS menunjukan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.561, artinya 56.1% semangat kerja dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi. Sedangkan sisanya 43.9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model, seperti bonus, gaji, promosi jabatan dan lain-lain.

E. Pembahasan

1. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja

Terbukti bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja, karena melalui hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0.028 lebih kecil dari 0.05, yang berarti hipotesis pertama diterima. Pengujian ini membuktikan jika pimpinan Indomobil Nissan Datsun cerdas, mempunyai emosi yang stabil dan mempunyai hubungan sosial yang luas, mempunyai perhatian yang tinggi serta menghargai martabat karyawannya dan mampu menciptakan pola hubungan yang baik antar karyawan serta mampu berinteraksi dengan baik pada bawahan, dalam situasi apapun, maka akan berdampak pada meningkatnya semangat kerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Thoha (2010)

mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan. Sedangkan Rivai (2011) menyatakan bahwa pemimpin adalah orang mampu mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan bawahannya dalam melakukan aktivitasnya agar tercapainya tujuan lembaga atau organisasi dengan efektif dan efisien. Kepemimpinan merupakan seni mempengaruhi dan mengarahkan orang dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dan Tri (2014), Paryudi dan I Komang (2014) serta Triyana dan I Made (2014) yang juga membuktikan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

2. Pengaruh komitmen organisasi terhadap semangat kerja

Pengujian hipotesis membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan, karena melalui hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0.044 lebih kecil dari 0.05, yang berarti hipotesis kedua diterima. Hasil ini membuktikan bahwa jika karyawan memiliki keterikatan emosional dengan Indomobil Nissan Datsun, karyawan memiliki keinginan untuk mengabdikan sebagai karyawan dan karyawan sadar bahwa komitmen terhadap perusahaan merupakan hal yang seharusnya dilakukan, maka akan menyebabkan semangat kerja karyawan di Indomobil Nissan Datsun meningkat. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama atau meninggalkan perusahaan pada akhirnya tercermin dalam ketidakhadiran, dan angka perputaran karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, akan menunjukkan perilaku dan sikap yang positif terhadap organisasinya, sehingga merasa senang dalam bekerja, karyawan akan melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik. Karo (2014) membuktikan bahwa

komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Pada objek penelitian yang berbeda Triyana dan I Made (2014) juga membuktikan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

3. Pengaruh komunikasi terhadap semangat kerja

Pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan, karena melalui hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0.012 lebih kecil dari 0.05, yang berarti hipotesis ketiga diterima. Hasil ini menunjukkan jika karyawan menggunakan berkomunikasi menggunakan bahasa yang sopan, rekan kerja dan pimpinan selalu menerima dengan baik serta menanggapi dari informasi yang saya sampaikan, karyawan senantiasa berbagi informasi kepada rekan sekerja maupun pimpinan, maka semangat kerja karyawan akan mengalami peningkatan. Semangat kerja yang tinggi dapat di dukung oleh komunikasi yang baik, bagaimana karyawan berinteraksi, menyampaikan informasi, betukar gagasan, baik antara atasan ke bawahan maupun sebaliknya, antara karyawan dengan karyawan, maupun karyawan pada satu bagian ke bagian lainnya. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Wursanto (2003) bahwa melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri dan pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh Prasetyo dan Tri (2014) yang membuktikan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Pada objek penelitian yang berbeda Paryudi dan I Komang (2014) juga membuktikan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian secara statistik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Hal ini juga

pimpinan Indomobil Nissan Datsun cerdas, mempunyai emosi yang stabil dan mempunyai hubungan sosial yang luas, mempunyai perhatian yang tinggi serta menghargai martabat karyawannya dan mampu menciptakan pola hubungan yang baik antar karyawan serta mampu berinteraksi dengan baik pada bawahan, dalam situasi apapun, maka akan berdampak pada meningkatnya semangat kerja karyawan.

2. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Hal ini juga karyawan memiliki keterikatan emosional dengan Indomobil Nissan Datsun, karyawan memiliki keinginan untuk mengabdikan sebagai karyawan dan karyawan sadar bahwa komitmen terhadap perusahaan merupakan hal yang seharusnya dilakukan, maka akan menyebabkan semangat kerja karyawan di Indomobil Nissan Datsun meningkat
3. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Hal ini juga menunjukkan jika karyawan menggunakan berkomunikasi menggunakan bahasa yang sopan, rekan kerja dan pimpinan selalu menerima dengan baik serta menanggapi dari informasi yang saya sampaikan, karyawan senantiasa berbagi informasi kepada rekan sekerja maupun pimpinan, maka semangat kerja karyawan akan mengalami peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, Armstrong, Michael. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Elexmedia. Komputindo. Jakarta.
- [2] Azwar, Saifuddin. 2013. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- [3] Carlaw, Deming dan Friedman. 2003. *Managing and Motivating Contact Center Employees*. Mc. Graw Hill Publishing Company, Singapore.
- [4] Daft, Richard L. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Jakarta.
- [5] Danim, Sudarman 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- [6] Dessler, Garry. 2008. *Human Resource Management*. Pearson Education, New Jersey.
- [7] Ghazali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*. Edisi Ketujuh. Universitas Diponegoro, Semarang.
- [8] Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. *Behaviour in Organizations, Understanding and Managing The Human Side of Work*. Third Edition. Allin and Bacon. A Division of Schuster. Massachussets.
- [9] Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- [10] Hersey, Paul dan Blanchard Ken. 2004. *Management of Organizational Behavior : Utilizing Human Resources*. Prentice Hall, New Jersey .
- [11] Hasibuan, S.P. Malayu. 2004. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*., Bumi Aksara, Jakarta.
- [12] Karo, Elias Karo. 2014. Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Semangat kerja Karyawan Bagian Umum Pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Universitas Riau*. Vol.2, No.2.
- [13] Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- [14] Kreitner, Robert dan Kinicki. 2008. *Organizational Behavior*. 8th Edition. McGraw-Hill, Boston.
- [15] Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- [16] Luthans, Fred. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Andi, Yogyakarta.
- [17] Mathis, R dan Jackson, W. 2006. *Human Resources Development*. Prestasi Pustaka, Jakarta.
- [18] Mangkunegara, A. A, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [19] Nawawi, Hadari. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gajah Mada Univerity Press, Yogyakarta.
- [20] Nitisemito, Alex, S. 2008. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia, Jakarta .

- [21] Paryudi, I Made dan I Komang Ardana. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. BPR Tish Sukawati Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 3, No 1.
- [22] Pramadani, Ayu Bianda., & Fajrianthi. 2012. Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan Kesiapan untuk Berubah pada Karyawan Divisi Enterprise Service (DES) Telkom Ketintang Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, Vol 1 No. 2. Hal 102-109.
- [23] Prasetyo, Hendri dan Tri Yuniati. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Semangat Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3 No. 1.
- [24] Priyatno, Duwi 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. MediaNom, Yogyakarta.
- [25] Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [26] Robbins, Stephen P. 2008. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT Gunung Agung, Jakarta.
- [27] Robbins, Stephen P & Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. PT. Salemba Empat, Jakarta.
- [28] Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Grasindo, Jakarta.
- [29] Sendjaja, Sasa Djuarsa, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [30] Siagian, Sondang P. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- [31] Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi, Yogyakarta.
- [32] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [33] Sunarto. 2004. *Perilaku Organisasi*. AMUS, Yogyakarta
- [34] Syukria, 2004. *Kontribusi Iklim Kerja Sama dan Semangat Kerja dan Semangat kerja Terhadap kinerja Guru SMKN 1 Pinang Padang*. Universitas Negeri Padang.
- [35] Thoha, Miftah, 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- [36] Tjiptono, F., dan A. Diana. 2001. *Total Quality Management*. Valentine, Yogyakarta.
- [37] Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.
- [38] Triyana, I Nyoman Yudi dan I Made Artha Wibawa. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Insentif Finansial dan Komitmen Organisasional Terhadap Semangat Kerja Karyawan The Stones Legian Bali Hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 3, No 11.
- [39] Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [40] Widjaja, A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Bina Aksara. Jakarta.
- [41] Wursanto, L.G. 2002. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi, Yogyakarta.
- [42] Wursanto, L.G. 2003. *Etika Komunikasi Kantor*. Kanisius, Yogyakarta.
- [43] Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media. Jakarta.