

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK
RAWAT INAP Dr.M SUHERMAN**

***THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT, JOB SATISFACTION
AND WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN INPATIENT
CLINIC***

Intan Dimas Tutik¹, Feti Fatimah², Nursaidah³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Email : intandt3@gmail.com , fetifatimah@unmuhjember.ac.id , nursaidah@unmuhjember.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian menggunakan *data primer*. Sampel yang digunakan 70 responden yang merupakan karyawan Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sensus*. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Metode yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : Kinerja Karyawan, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Beban Kerja.

Abstract

This study aims to analyze and examine the effect of work environment, job satisfaction and workload on employee performance at Dr.M Suherman Inpatient Clinic. This research uses quantitative methods and this type of research uses primary data. The sample used is 70 respondents who are employees of Dr.M Suherman Inpatient Clinic. The sampling method in this study is a census. Data collection techniques used were through questionnaires, interviews and literature study. The method used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that work environment variables have a significant effect on employee performance, job satisfaction variables have a significant effect on employee performance and workload variables have a significant effect on employee performance. The effect of the three independent variables on the dependent variable together has a positive effect on employee performance

Keywords: Employee Performance, Work Environment, Job Satisfaction, Workload.

1.PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan tulang punggung kehidupan organisasi, keberhasilan organisasi secara keseluruhan sangat bergantung pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2012).

Wirawan (2009) menyatakan bahwa kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wirawan (2009) mengemukakan bahwa kinerja karyawan atau pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor lingkungan eksternal, internal karyawan, dan internal organisasi.

Faktor lingkungan kerja bisa berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dan lain-lain yang mampu meningkatkan suasana kondusif dan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2001). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mangkunegara (2006), menemukan bahwa) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai.

Faktor lain yang harus diperhatikan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memperhatikan kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan (Usman, 2006). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sinambela (2012), menemukan bahwa kinerja pegawai yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan berhubungan dengan keterikatan pegawai pada perusahaan. Jika kepuasan kerja tidak terjaga, besar kemungkinan berakibat pada tingginya keluar masuk pegawai dari organisasi. selain itu,

ketidakpuasan kerja pegawai dapat diidentifikasi dari: rendahnya produktivitas pegawai, tingginya kemangkiran dalam pekerjaan, dan rendahnya komitmen pada organisasi.

Setiap karyawan harus bisa menyesuaikan kemampuannya dengan tugas yang dibebankan, oleh karena itu pentingnya penempatan karyawan harus sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki sehingga kinerja yang mereka lakukan bisa maksimal. (Sudiharto, 2001) beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja.

Klinik Rawat Inap Dr.M suherman adalah sebuah pelayanan kesehatan yang ada di jember. Lembaga kesehatan ini merupakan salah satu amalan usaha Muhammadiyah dalam bidang kesehatan. Didirikan berawal dari sebuah Rumah bersalin (RB) pada tahun 1991 atas inisiatif dari Bapak Profesor Moelyono saat itu beliau menjabat sebagai ketua Muhammadiyah Jember dan Bapak Igna sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Jember. Lokasi dari RB Dr.M Suherman di Jalan Karimata No.43 Jember. Yang saat ini menjadi Hotel Meotel.

Klinik Rawat Inap Dr.M suherman telah meraih Status Paripurna. Status yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral (Ditjen) Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia tersebut tertuang di dalam surat nomor YM.02.01/VI.14/2019 pada 15 Desember 2019. Sebelumnya, Tim survei akreditasi melakukan kegiatan survei di klinik tersebut pada 9 dan 10 Desember 2019. Tim tersebut terdiri dari dua anggota yakni dr. Muhammad Shohib, MARS dan dr. Diana Shanty, MARS. Survei ini meliputi agenda pengecekan kelengkapan dan kesiapan dokumen serta pemeriksaan fasilitas. Kegiatan itu diikuti oleh 8 dokter dan 68 pegawai di klinik rawat inap tersebut. Hasil survei akreditasi tersebut menetapkan Status Paripurna kepada Klinik dr. M. Suherman UM Jember. Hal tersebut menjadikan klinik

itu menjadi pioner bagi akreditasi klinik lain yang ada di Kabupaten Jember.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Efendy (2002) Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu Sumber Daya Manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

2.2 Lingkungan Kerja

Sebagai makhluk sosial, lingkungan kerja merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. lingkungan kerja adalah lembaga- lembaga atau kekuatan di luar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi 2 yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi, lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi. (Robbins, 2010)

2.3 Kepuasan Kerja

Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak. (Hasibuan, 2009).

2.4 Beban Kerja

Menurut Sunyoto (2012) beban kerja adalah beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri

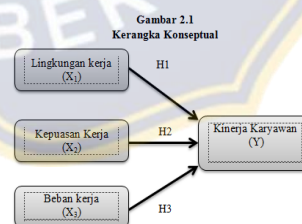
seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

2.5 Kinerja Karyawan

Menurut Mangkuprawita (2007) kinerja karyawan adalah proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasibuan (2002), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas- tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian menurut Iskandar (2008) menjelaskan secara teoritis model konseptual variabel-variabel penelitian, tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat.



Sumber: Model yang dikembangkan Oleh Peneliti

2.7 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Lingkungan kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman.

- H2 : Kepuasan kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman.
- H3 : Beban kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menjelaskan tentang variabel-variabel yang akan diteliti baik yang mempengaruhi maupun yang dipengaruhi karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel berupa skala.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data Primer, data yang diperoleh langsung dari perusahaan. Data meliputi hasil wawancara dan penyebaran kuisisioner serta hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman yang berjumlah 70 karyawan.

Menurut Sugiyono (2012), Sampel adalah bagian dari jumlah data karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan sensus atau sampel jenuh. Teknik sensus atau

sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Pengambilan sampel dengan teknik sensus atau sampel jenuh karena jumlah populasi kurang dari 100 seluruh karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman yang berjumlah 70 karyawan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012), Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner dengan skala likert merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman

Klinik Rawat Inap Dr.M suherman didirikan berawal dari sebuah Rumah bersalin (RB) pada tahun 1991 atas inisiatif dari Bapak Profesor Moelyono saat itu beliau menjabat sebagai ketua Muhammadiyah Jember dan Bapak Igna sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Jember. Lokasi dari RB Dr.M Suherman di Jalan Karimata No.43 Jember. Yang saat ini menjadi Hotel Meotel.

Diawal beroperasi RB Dr.M. Suherman memiliki SDM sejumlah 15 orang, terdiri dari 4 dokter spesialis Kandungan, 1 dokter umum, 3 bidan, 5 asisten bidan, 1 petugas kebersihan dan 1 petugas pendaftaran. sebagai direktur RB Dr.M.Suherman ditunjuklah Dr.Himatun sebagai direktur dan dr.Wasis,SpOG sebagai penanggungjawab. Pada awal pendirian RB bertujuan secara khusus melayani mahasiswa dan dosen serta karyawan dan pada umumnya juga melayani masyarakat yang ingin berobat.

4.2 Visi Dan Misi

Visi di Klinik Rawat Inap Dr.M suherman yaitu menjadi Klinik Rawat Inap

yang unggul dengan Pelayanan Prima. Sedangkan misi yaitu menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dengan mengutamakan keselamatan pasien,

Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan derajat masyarakat dan menyelenggarakan kerja sama dengan pihak lain yang saling memberi manfaat.

4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini uji hipotesis menggunakan regresi berganda dimana akan diuji secara empirik untuk mencari hubungan fungsional dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat, atau untuk meramalkan dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Hasil uji linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,938	2,793		3,558	,001
	Total_X1	,915	,213	,246	4,288	,000
	Total_X2	1,839	,212	,522	8,691	,000
	Total_X3	1,721	,249	,380	6,909	,000

Hasil dari coefficients di atas dapat dikembangkan dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda. Kinerja = $\alpha + \beta_1$ Lingkungan kerja + β_2 Kepuasan kerja + β_3 Beban kerja dari apabila nilai pada tabel diatas disubsitusikan maka akan diperoleh nilai sebagai berikut:

$$(Y) = 9,94 + 0,91 X_1 + 1,84 X_2 + 1,72 X_3 + e$$

4.4 Hasil Uji t

Hasil uji t dapat disimpulkan bahwa pada variabel *lingkungan kerja* (X1) seperti pada tabel diatas diperoleh t hitung bahwa pada variabel lingkungan kerja (X1) seperti pada tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 4,29 dengan probabilitas sebesar 0,00 yang nilainya di bawah 0,05. Dengan demikian H1 diterima, yang artinya berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji t pada variabel kepuasan kerja (X2) seperti pada

tabel diatas diperoleh t hitung sebesar 8,69 dengan probabilitas 0,00 yang nilainya di bawah 0,05. Dengan demikian H2 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji t pada variabel beban kerja (X3) seperti pada tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 6,91 dengan probabilitas 0,00 yang nilainya di bawah 0,05. Dengan demikian H3 diterima, yang artinya berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

4.5 Uji R²

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independent dalam menerangkan variabel dependent atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independent terhadap variabel dependent. Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 22, dapat dilihat nilai koefisien determinasi pada tabel berikut :

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,918 ^a	,842	,835	2,91777

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,842 atau (84,20%). Nilai R Square berkisar antara 0 sampai dengan 1. Untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan R Square yang sudah disesuaikan atau tertulis Adjusted R Square, karena disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan. Angka Adjusted R Square adalah 0,842 artinya 84,20% variabel terikat kinerja dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari lingkungan kerja, kepuasan kerja, beban kerja, dan sisanya 15,80% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan. Jadi sebagian besar variabel terikat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model.

4.6 Pembahasan

1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman
Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji analisis regresi linier

berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada tabel 4.6 dimana nilai signifikansi berdasarkan lingkungan kerja adalah sebesar $0,000 \leq 0,05$ (nilai α). Nilai tersebut menyatakan bahwa H1 penelitian ini dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Josephine dan Dhyah Harjanti, 2017) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla) bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman

Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada tabel 4.6 dimana nilai signifikansi berdasarkan kepuasan kerja adalah sebesar $0,000 \leq 0,05$ (nilai α). Nilai tersebut menyatakan bahwa H2 penelitian ini dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2018), yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Bukit Sanomas, yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Mathis, (2001) mendefinisikan kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi.

3. Pengaruh Beban kerja terhadap Kinerja Karyawan di Klinik Rawat Inap Dr. M Suherman

Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada tabel 4.6 dimana nilai signifikansi berdasarkan beban kerja adalah sebesar $0,000 \leq 0,05$ (nilai α). Nilai tersebut menyatakan bahwa H3 penelitian ini dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rolos *et al* (2018) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota, yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman
2. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman
3. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman

5.2 Saran

1. Lingkungan kerja pada Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman diperlukan adanya meningkatkan dan memperhatikan suhu udara ruangan dan sirkulasi udara yaitu dengan memberikan taman yang sejuk di halaman di klinik karena dengan udara yang baik dan segar karyawan akan lebih fres dan fokus serta semangat dalam bekerja.
2. Kepuasan kerja pada Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman memperhatikan kondisi ekonomi dan kebutuhan keluarga seperti halnya gaji, pihak

klirik perlu melakukan perencanaan yang lebih sistematis dalam hal pemberian gaji. Tindakan ini berupa pemberian bonus diluar gaji pokok, pemberian reward atau penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.

3. Beban Kerja pada Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap organisasi agar dapat meningkatkan kemampuan individu setiap karyawan.
4. Kinerja karyawan pada Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman agar lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan menjejarkan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, menjalankan tugas sesuai dengan bidang masing-masing.

6. DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, tahun 2006, Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia, Pen. PT Refika Aditama.
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Andi Supangat.2008. Statistik dalam Kajian Deskriptif, Infensi dan Paramatik. Jakarta : Kencana Prenada.
- Ayu Desi Indrawati. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar.*
- A.Aji Tri Budiarto, Amelia Katini. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Perusahaan Gas Negara (PERSERO) Tbk SBU DISTRIBUSI WILAYAH I JAKARTA.
- Augusty Ferdinand. 2011, Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Akbar, S.P dan H. Usman. 2006. Metode Penelitian Sosial. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ahmad Ahid Mudayana. (2010). Pengaruh Motivasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru
- Diana Khairani Sofyan. (2013). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA.* Malikussaleh Industrial Engineering Journal Vol.2 No.1 (2013) 18-23
- Fauzi, Muhamad, *Metode Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar), Semarang: Walisongo press, 2009.*
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Grasindo, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- H. Jaja Jahari dan M. Sobry Sutikno. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Prospect.
- Hasibuan, Malayu. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia . Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tiga belas). Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2012, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Huang, C.C., You, C.S., and Tsai, M.T. (2012). A Multidimensional Analysis of Ethical Climate, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship

- Behaviors, Nursing Ethics, Vol 19, No 4, pp. 513–529.
- Ineu Indriani. (2018). *Pengaruh Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum DR SLAMET GARUT*.
- Kreitner, R. and Kinicki, A. 2004. *Organizational Behavior. Fifth Edition*. McGraw Hill. New York.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kadek Ferrania Paramitadewi. (2017). *PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI SEKRETARIAT PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TABANAN*.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kuswanto, Dedy. 2012. *Statistik Untuk Pemula dan Orang Awam*. Jakarta: Laskar Aksara.
- Lesmana, Rini Astuti. (2018). *Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan*.
- Muslich, Masnur. (2012). *Melaksanakan PTK itu Mudah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manuaba. 2000. *Hubungan Beban Kerja Dan Kapasitas Kerja*. Jakarta: Rinec Cipta.
- Muhadi, Rindi Mailani. (2016). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen Di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya*. Di akses pada tanggal 2 Oktober 2016.
- Mathis.L.Robert dan Jackson.H.John. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Buku kedua.
- Palupiningdyah, Nur Ratri. (2014). *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Islam Banjarnegara*.
- Purwanto. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prawirohardjo, Sarwono (2005). *Ilmu kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka.
- Putra, A. S. (2012). *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Organizational Behavior*, Alih Bahasa Dr. Handayani Pujoatmoko, Jakarta; PT. Prenhallindo.
- Robbins, P. Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: penerbit Erlangga.
- Rini, O. Lesmana. (2018). *Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sudiharto, 2001, *Hubungan Beban Kerja dan roduktivitas Kerja*, Jakarta
- Sukmawati & Armanu. (2013). *Peran Organizational Citizenship Behavior sebagai Mediator Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan*. Fakultas Ekonomi Universitas 45 Makassar.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sihombing, Umberto. 2004. *Pengaruh Keterlibatan Dalam Pengambilan Keputusan, Penilaian pada Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan Kerja Pamong Praja*.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.

Siswanto Sastrohadiwiryo. 2002. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Tarwaka, Sholichul, Lilik Sudiajeng, 2004. Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas. Surakarta : UNIBA PRESS

Tarwaka. (2015). Ergonomi Industri Dasar Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi di Tempat Kerja. Surakarta: Harapan Press.

Wibowo . (2014) . Manajemen Kinerja . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers

Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.

