

**PENGGUNAAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)
 PADA PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
 KARYAWAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS LAYANAN**

Surajiyo, Nasruddin, Nosi Fanira, Herman Paleni

Universitas Bina Insan

 ARTICLE INFO

Keywords: *Work Ability, Motivation, Performance, Service Quality*

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Motivasi, Kinerja, Kualitas Layanan.

Corresponding author:

Herman Paleni

herman_paleni@univbinainsan.ac.id

Abstract: This study aims to obtain results about the effect of work ability on employee performance, motivation on employee performance, work ability on service quality, motivation on service quality, work ability on service quality through performance, and motivation on service quality through performance in the Undergraduate Education Program. The number of samples taken using the Slovin formula and an error rate of 5% (0.05), obtained a sample of 297 students. The results shows that motivation is able to be a mediating variable by 32% for the relationship between work ability and service quality. While the value of the coefficient of the influence of motivation on service quality through performance can be seen from the magnitude of the indirect effect of motivation on service quality through performance of 0.08 with a t value of 2.45 > 1.96. This shows that performance is able to be a mediating variable of 8% for the relationship between motivation and service quality

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil tentang pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan, motivasi terhadap kinerja karyawan, kemampuan kerja terhadap kualitas layanan, motivasi terhadap kualitas layanan, kemampuan kerja terhadap kualitas layanan melalui kinerja, dan motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja pada Program Pendidikan Strata Satu (S1). Pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan tingkat *error* sebesar 5% (0,05), diperoleh sampel sebanyak 297 mahasiswa. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *offline* dan *online* (*google form*). Hasil penelitian menunjukkan motivasi mampu menjadi variabel mediasi sebesar 32% bagi hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas layanan. Sedangkan nilai koefisien pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja dapat dilihat dari besarnya pengaruh tidak langsung motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja sebesar 0,08 dengan nilai t sebesar 2,45 > 1,96. Hal ini menunjukkan kinerja mampu menjadi variabel mediasi sebesar 8% bagi hubungan antara motivasi dengan kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi melalui Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, serta Pengabdian kepada Masyarakat) Universitas Bina Insan berusaha mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan perkembangan saat ini, demi melayani masyarakat khususnya mahasiswa, alumni dan *stakeholder*. Selain pendidik (Dosen), upaya pengembangan dan penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi didukung oleh tenaga kependidikan (karyawan) melalui pelayanan administrasi. Pentingnya fungsi dan peran karyawan dalam proses pelaksanaan administrasi pendidikan tentunya berpengaruh terhadap Tridharma Perguruan Tinggi. Untuk mendukung hal tersebut karyawan yang ada di Program Pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis harus melayani mahasiswa dengan baik sebagai pengguna utama layanan administrasi pendidikan.

Kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan (Algifari, 2016). Wyckot mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Algifari, 2016).

Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa berkaitan dengan pelayanan administrasi pendidikan menjadi sangat penting, oleh karena itu karyawan harus dapat bekerja dengan sebaik-baiknya demi tercapainya layanan yang baik pula. Untuk menciptakan kualitas layanan yang baik dari karyawan harus didukung oleh kinerja yang baik pula, dimana setiap aspek dalam proses kinerja harus mencerminkan kualitas pelayanan kepada setiap mahasiswa. Adapun Schermerhorn, Hunt dan Osborn dalam Sinambela menyatakan kinerja bertujuan untuk memastikan pencapaian kualitas dan kuantitas dari tugas dan tanggungjawab dari setiap individu dalam organisasi (Sinambela, 2016). Untuk pencapaian kualitas dan kuantitas dari tugas dan tanggungjawab dari setiap individu, maka faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas yang dimiliki oleh seseorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu, terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Tenaga kependidikan yang memiliki kemampuan tinggi secara universal memiliki kemampuan mengelola bidang administrasi, kemampuan yang dimilikinya akan membuatnya berbeda dengan yang lainnya. Kemampuan yang dimiliki karyawan berkaitan penguasaan terhadap peralatan kerja dan sistem komputer, penguasaan terhadap prosedur dan metode kerja, memahami peraturan tugas atau pekerjaan, memahami kebijakan, tujuan dan target dari lembaga. Selain itu mampu bekerjasama dengan teman dan tim tanpa konflik dan berempati.

Selain dari kemampuan kerja faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi. Gitosudarmo dalam Sutrisno, mengemukakan motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu (Sutrisno, 2017). Oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Berbagai penelitian tentang kemampuan kerja (kompetensi) dan motivasi terhadap kinerja maupun terhadap kualitas layanan sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, diantaranya: Sujjati dkk, Anidar KH dan Sri Indarti, Ummul Chair dan Hamka, Siti Mariah dan Udin S Saud, Suryanto, Rike Selviasari, Supriyanto, Nur Afifah, Iman Muazansyah, serta Ira Wulan Rahma. Oleh sebab itu melalui penelitian ini, peneliti ingin melakukan penelitian kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai salah satu pengguna layanan administrasi pendidikan di kampus Universitas Bina Insan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kemampuan Kerja

Pengertian kemampuan kerja terdiri dari dua kata, yaitu kemampuan dan kerja. Pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kinerjanya. Kemampuan (*ability*) merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas yang dimiliki oleh seseorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu, terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Hanggraini, 2012).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Faktor-faktor dalam penilaian kemampuan kerja yang diungkapkan menunjuk adanya sembilan kriteria faktor penilaian kemampuan kerja karyawan, yaitu (Hanggraini, 2012):

- a. *Reliable*, harus mengukur prestasi kerja dan hasilnya secara obyektif.
- b. *Content valid*, secara rasional harus terkait dengan kegiatan kerja.
- c. *Defined spesific*, meliputi segenap perilaku kerja dan hasil kerja yang dapat diidentifikasi.
- d. *Independent*, perilaku kerja dan hasil kerja yang penting harus tercakup dalam kriteria yang komprehensif.
- e. *Non-overlapping*, tidak ada tumpang tindih antar kriteria.
- f. *Comprehensive*, perilaku kerja dan hasil kerja yang tidak penting harus dikeluarkan.
- g. *Accessible*, kriteria haruslah dijabarkan dan diberi nama secara komprehensif.
- h. *Compatible*, kriteria harus sesuai dengan tujuan dan budaya organisasi.
- i. *Up to date*, sewaktu-waktu kriteria perlu ditinjau ulang menilik kemungkinan adanya perubahan organisasi.

Indikator Kemampuan Kerja

Berikut ini ada beberapa indikator Kemampuan Kerja antara lain sebagai berikut:

- a. Kemampuan teknis, dengan sub-sub indikator penguasaan terhadap peralatan kerja dan sistem komputer, penguasaan terhadap prosedur dan metode kerja, memahami peraturan tugas atau pekerjaan.
- b. Kemampuan konseptual dengan sub-sub indikator memahami kebijakan perusahaan, memahami tujuan perusahaan, memahami target perusahaan.
- c. Kemampuan sosial dengan sub-sub indikator mampu bekerjasama dengan teman tanpa konflik, kemampuan untuk bekerja dalam tim, kemampuan untuk berempati (Hanggraini, 2012).

Pengertian Motivasi

Studi tentang motivasi merupakan usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan, seperti mengapa seseorang berusaha lebih keras dari yang lain, mengapa beberapa pegawai mencari level tanggung jawab yang lebih tinggi dan beberapa orang lainnya tidak, serta mengapa sejumlah insentif upah merangsang beberapa pegawai tetapi yang lainnya tidak. Banyak variabel harus diidentifikasi dan dipertimbangkan untuk memahami proses motivasi (Emron, 2018).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Enam indikator orang yang memiliki motivasi tinggi, yaitu sebagai berikut (Hasibuan, 2016).

- a. Memiliki tingkat tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan memikul risiko.
- c. Memiliki tujuan yang realistis.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh.
- e. Memanfaatkan umpan balik yang konkret dalam semua kegiatan.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Indikator Motivasi

Peterson dan Plowman dalam Hasibuan, mengatakan bahwa orang mau bekerja karena faktor berikut (Hasibuan, 2016).

- a. *The Desire to Live* (keinginan untuk hidup).
- b. *The Desire for Position* (keinginan untuk suatu posisi).
- c. *The Desire for Power* (keinginan akan kekuasaan).
- d. *The Desire for Recognition* (keinginan akan pengakuan).

Pengertian Kualitas Layanan

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan. Menurut Algifari definisi kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan. Lebih lanjut Wyckot mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Algifari, 2016).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan merupakan hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas layanan adalah adanya kesenjangan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan jasa layanan. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kesigapan), *competence* (keterampilan/pengetahuan), *access* (kemudahan), *Courtesy* (sikap sopan santun), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (rasa aman), *understanding*, *tangibles* (wujud fisik) (Deddy, 2015).

Indikator Kualitas Layanan

Metode service quality (SERVQUAL) membagi kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman (Algifari, 2016):

- 1) Tangibles (bukti langsung)
- 2) Reliability (keandalan)
- 3) Responsiveness (daya tanggap)
- 4) Assurance (jaminan)
- 5) Emphaty (kepedulian)

Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2016). Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang memengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

a. Faktor kemampuan.

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*).

b. Faktor motivasi.

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Indikator Kinerja

Pengukuran atau indikator kinerja yang meliputi (Mangkunegara, 2015):

- a. Kualitas pelayanan (*quality of work*), merupakan kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunaannya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.
- b. Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen. Kecepatan (*promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
- c. Kemampuan (*capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin. Inisiatif (*intiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

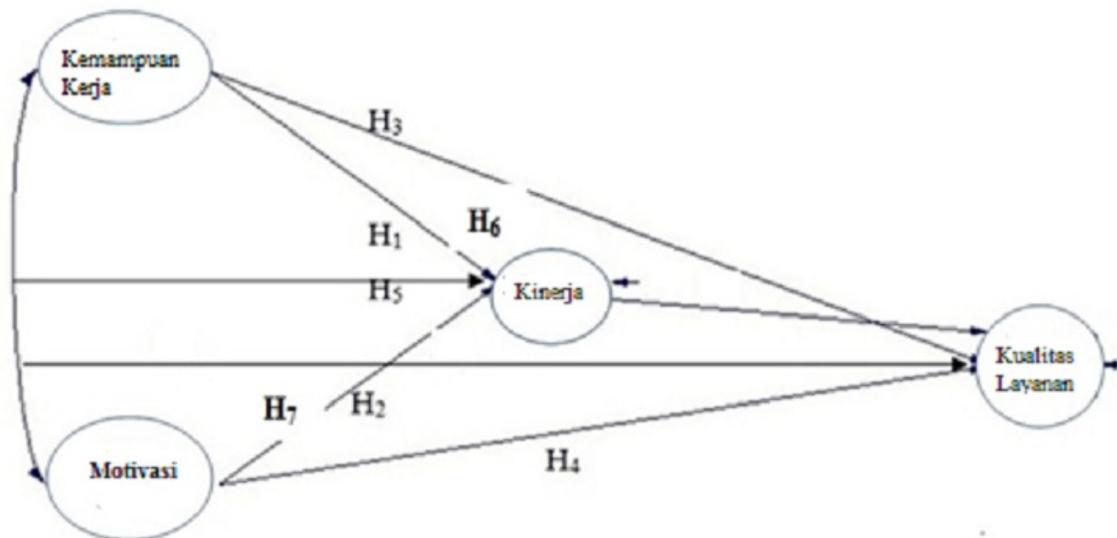
METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner dengan cara membagikan kuisisioner kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan.

Kerangka Berpikir

Gambar. 1. Kerangka Berpikir



Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Program pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2017-2020 yang aktif pada Semester Genap 2020/2021 pada Program Studi Manajemen berjumlah 901 orang dan Program Studi Akuntansi 247 orang, sehingga total mahasiswa 1148 mahasiswa, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. 1. Data Mahasiswa Aktif Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

No	Program Studi	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1.	Manajemen	2017	193
2.	Manajemen	2018	255
3.	Manajemen	2019	216
4.	Manajemen	2020	237
5.	Akuntansi	2017	36
6.	Akuntansi	2018	75
7.	Akuntansi	2019	75
8.	Akuntansi	2020	61
Total Mahasiswa			1148

Sumber : Data diolah, tahun 2021

b. Sampel

Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan rumus slovin, dengan taraf kesalahan sebesar 5% (Sugiyono, 2016) :

$$n = \frac{1148}{1+1148(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1148}{1+1148(0,0025)}$$

$$n = \frac{1148}{1+2,87}$$

$$n = \frac{1148}{3,87}$$

$n = 296,6$ atau 297 mahasiswa.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik proporsional berdasarkan jumlah mahasiswa aktif per program studi pada setiap angkatan, sehingga diperoleh untuk program studi manajemen dan program studi manajemen seperti pada tabel.2.

Tabel.2. Jumlah Sampel Penelitian

Angkatan	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif	Perhitungan Proporsi Sampel	Jumlah Sampel
2017	Manajemen	193	$193/1148 \times 297$	50
	Akuntansi	36	$36/1148 \times 297$	10
2018	Manajemen	255	$255/1148 \times 297$	66
	Akuntansi	75	$75/1148 \times 297$	19
2019	Manajemen	216	$216/1148 \times 297$	56
	Akuntansi	75	$75/1148 \times 297$	19
2020	Manajemen	237	$237/1148 \times 297$	61
	Akuntansi	61	$61/1148 \times 297$	16
Jumlah		1148		297

Sumber : Data diolah, tahun 2021

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dapat digunakan pada metode *Structural Equation Modeling* (SEM) (Haryono, 2016):

a. Identifikasi Model

Jika parameter memiliki nilai yang sama di semua set ekuivalen, maka parameternya diidentifikasi.

b. Analisis Faktor Konfirmatori (CFA).

Variabel amatan dikatakan signifikan apabila nilai-t diperoleh minimal sebesar 1.96 untuk taraf α 5%, dan 2.58 untuk taraf α 10%. Suatu indikator dikatakan valid jika hasil pengujian menunjukkan signifikan dan memiliki *loading factor* minimal sebesar 0.05. sedangkan Tingkat reliabilitas yang diterima adalah apabila nilai *Construct Reliability* (CR) $\geq 0,7$ meskipun harga tersebut bukanlah sebuah harga "mati" (Gunarto, 2019).

c. Modifikasi Model

Modifikasi model dapat dilakukan jika model yang dihasilkan tidak fit atau tidak cocok. Suatu model dikatakan fit jika matriks residunya (*Fitted Residuals*) adalah nol (mendekati nol). Sedangkan model dikatakan memiliki fit yang sangat buruk apabila matriks residunya sangat besar

d. Menguji Kecocokan Model

Setelah estimasi parameter model SEM diperoleh, maka model fit, marginal fit atau tidak fit (Riadi, 2018).

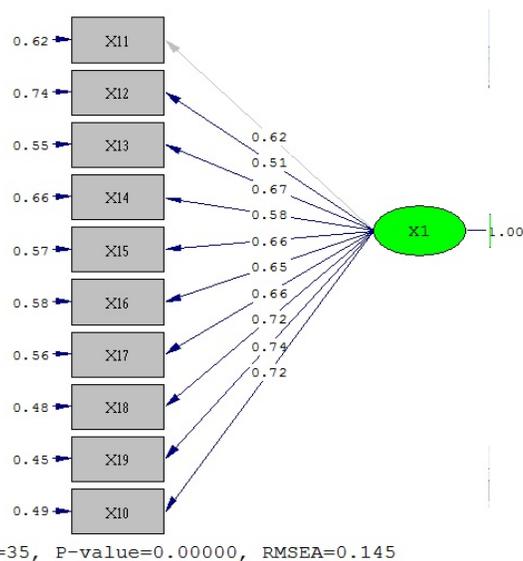
HASIL PENELITIAN

Hasil Pengukuran Model (*Measurement Model*)

Dalam pengujian model pada setiap variabel laten dilakukan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) menggunakan *First Order Confirmatory*

a. *First Order Confirmatory* konstruk variabel Kemampuan Kerja

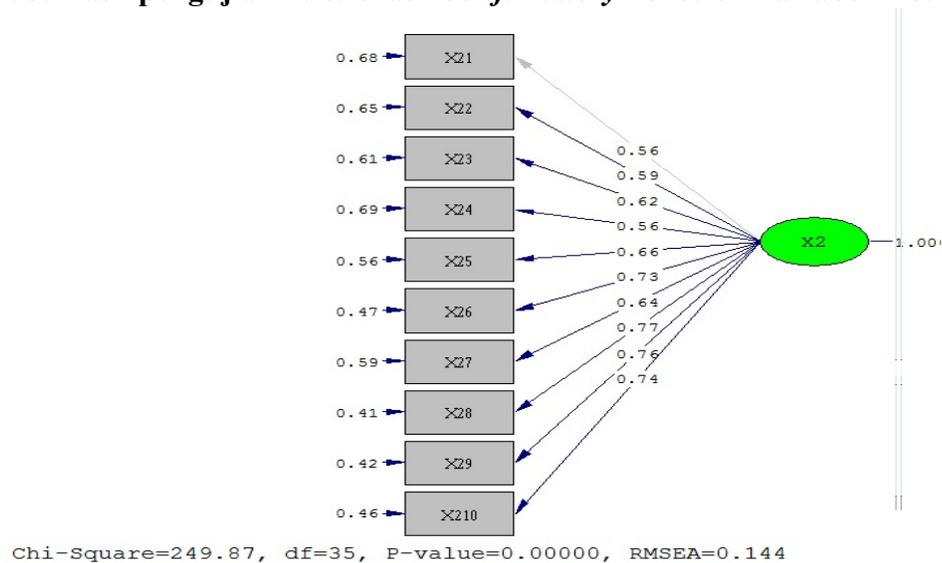
Gambar. 2. Hasil pengujian *First Order Confirmatory* (CFA) konstruk variabel Kemampuan Kerja



Dari hasil estimasi *loading factor* variabel manifest kemampuan kerja seluruhnya lebih besar dari 0,5, dengan demikian bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner variabel manifest kemampuan kerja dapat dilakukan untuk pengujian *full model structural*.

b. *First Order Confirmatory* konstruk variabel Motivasi

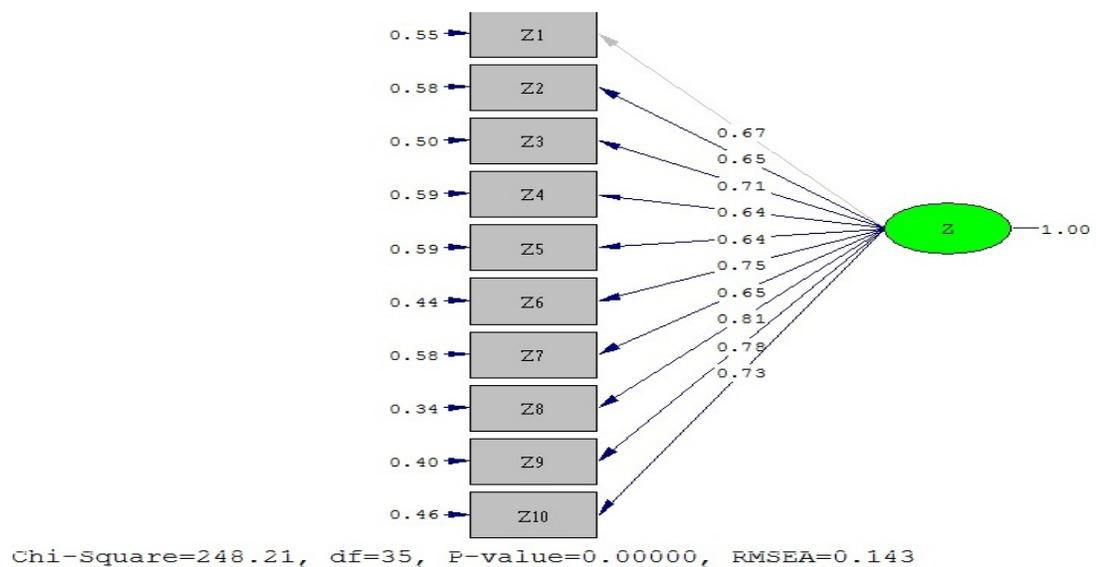
Gambar. 3. Hasil pengujian *First Order Confirmatory* konstruk variabel Motivasi



Dari hasil gambar.3, estimasi *loading factor* variabel manifest motivasi seluruhnya lebih besar dari 0,5, dengan demikian bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner variabel manifest motivasi dapat dilakukan untuk pengujian *full model structural*.

c. *First Order Confirmatory* konstruk variabel Kinerja

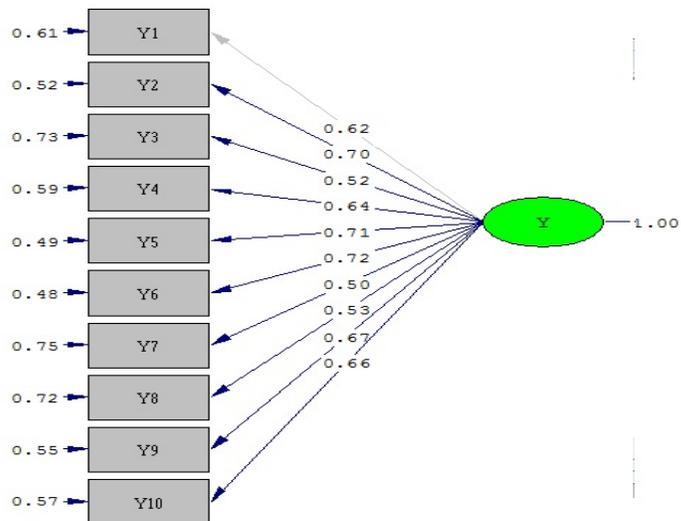
Gambar. 4. Hasil pengujian *First Order Confirmatory* Konstruk Variabel Kinerja



Dari hasil estimasi *loading factor* variabel manifest kinerja seluruhnya lebih besar dari 0,5, dengan demikian bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner variabel manifest kinerja dapat dilakukan untuk pengujian *full model structural*.

d. *First Order Confirmatory* konstruk variabel Kualitas Layanan

Gambar. 5. Hasil pengujian *First Order Confirmatory* konstruk variabel Kualitas Layanan

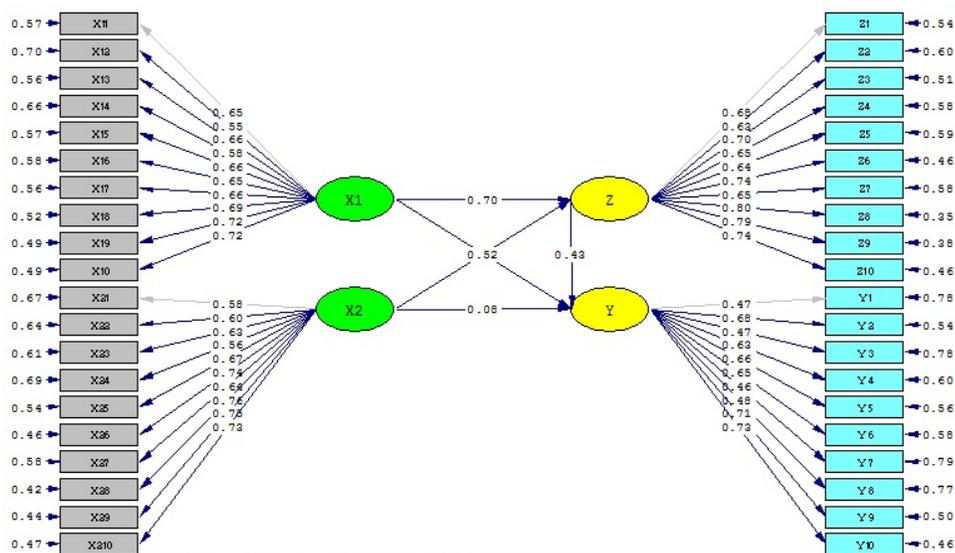


Chi-Square=252.15, df=35, P-value=0.00000, RMSEA=0.145

Dari gambar.5, hasil estimasi *loading factor* variabel manifest kualitas layanan seluruhnya lebih besar dari 0,5, dengan demikian bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner variabel manifest kualitas layanan dapat dilakukan untuk pengujian *full model structural*..

e. *Pengujian Full Model Structural*

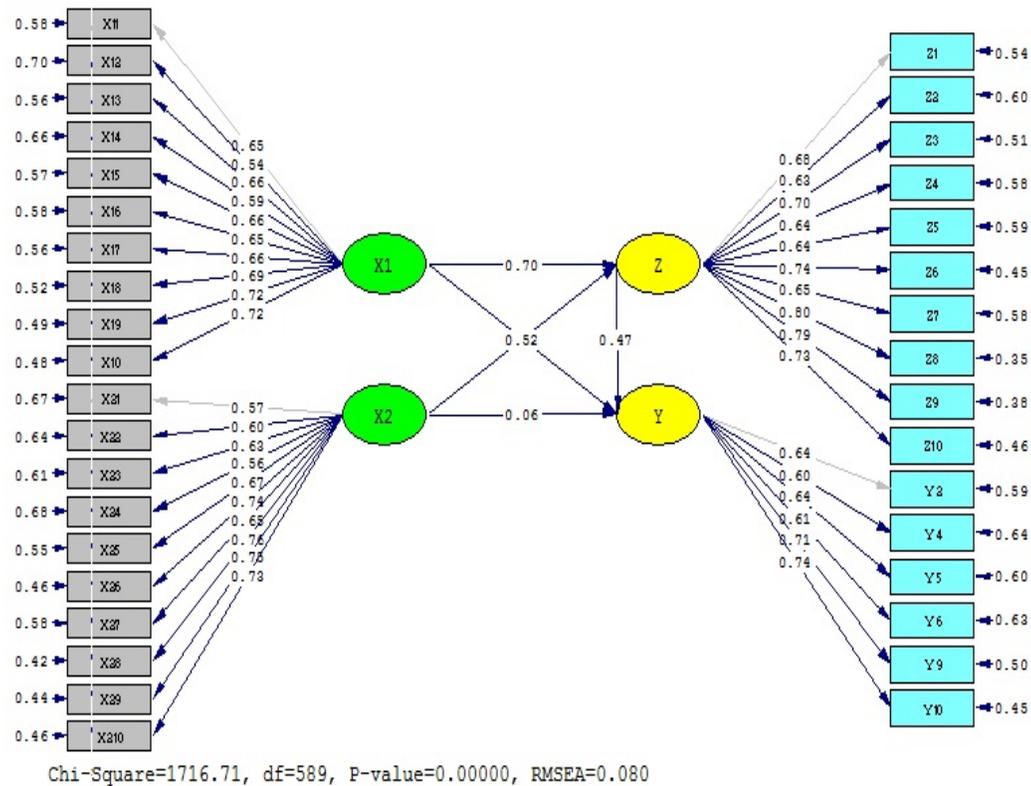
Gambar 6. Hasil pengujian *Full Model Structural*



Chi-Square=2163.03, df=735, P-value=0.00000, RMSEA=0.081

Berdasarkan gambar .6, *full model structural*, maka nilai loading faktor variabel *manifest* masih ada yang nilainya di bawah 0,5, yaitu Y1, Y3, Y7 dan Y8 , oleh sebab itu variabel manifest tersebut di drop/dibuang untuk membuat full model selanjutnya, seperti pada gambar.6.

Gambar 7. Hasil pengujian Full Model Structural setelah dimodifikasi



Berdasarkan gambar full model structural dimana variabel manifest Y1, Y3, Y7 dan Y8 telah di buang, maka nilai loading faktor variabel manifest seluruhnya lebih besar dari 0,5, dan sudah dapat dilakukan untuk pengujian hipotesis.

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Full Model Structural

A. Hasil Uji Validitas

Tabel.3. Hasil Validitas Variabel konstruk Full Model Structural

Variabel Laten	Variabel Manifest	Estimasi	Critical Value	Keputusan
		Loading Factor		
Kemampuan Kerja	Kemampuan Kerja1	0,65	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja2	0,54	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja3	0,66	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja4	0,59	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja5	0,66	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja6	0,65	0,5	Valid

Variabel Laten	Variabel Manifest	Estimasi	Critical Value	Keputusan
		Loading Factor		
Kemampuan Kerja	Kemampuan Kerja7	0,66	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja8	0,69	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja9	0,72	0,5	Valid
	Kemampuan Kerja10	0,72	0,5	Valid
Motivasi	Motivasi1	0,57	0,5	Valid
	Motivasi2	0,60	0,5	Valid
	Motivasi3	0,62	0,5	Valid
	Motivasi4	0,56	0,5	Valid
	Motivasi5	0,67	0,5	Valid
	Motivasi6	0,74	0,5	Valid
	Motivasi7	0,65	0,5	Valid
	Motivasi8	0,76	0,5	Valid
	Motivasi9	0,75	0,5	Valid
	Motivasi10	0,72	0,5	Valid
Kinerja	Kinerja1	0,68	0,5	Valid
	Kinerja2	0,63	0,5	Valid
	Kinerja3	0,70	0,5	Valid
	Kinerja4	0,64	0,5	Valid
	Kinerja5	0,64	0,5	Valid
	Kinerja6	0,74	0,5	Valid
	Kinerja7	0,65	0,5	Valid
	Kinerja8	0,80	0,5	Valid
	Kinerja9	0,79	0,5	Valid
	Kinerja10	0,73	0,5	Valid
Kualitas Layanan	Kualitas Layanan2	0,64	0,5	Valid
	Kualitas Layanan4	0,60	0,5	Valid
	Kualitas Layanan5	0,64	0,5	Valid
	Kualitas Layanan6	0,61	0,5	Valid
	Kualitas Layanan9	0,71	0,5	Valid
	Kualitas Layanan10	0,74	0,5	Valid

Dari hasil estimasi *loading factor* seluruh variabel kemampuan kerja, motivasi, kinerja, dan kualitas layanan lebih besar dari 0,5, dengan demikian seluruh butir pernyataan pada kuisioner variabel konstruk sudah dikatakan valid.

B. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel. 4. Hasil Reliabilitas Variabel Full Model Structural

Variabel Laten	Variabel Manifest	Estimasi	CR	Critical Value	Keputusan
		Loading Factor			
Kemampuan Kerja	Kemampuan Kerja1	0,65		0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja2	0,54		0,5	Reliabel

	Kemampuan Kerja3	0,66		0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja4	0,59		0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja5	0,66		0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja6	0,65	0,88	0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja7	0,66		0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja8	0,69		0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja9	0,72		0,5	Reliabel
	Kemampuan Kerja10	0,72		0,5	Reliabel
Motivasi	Motivasi1	0,57		0,5	Reliabel
	Motivasi2	0,60		0,5	Reliabel
	Motivasi3	0,62		0,5	Reliabel
	Motivasi4	0,56		0,5	Reliabel
	Motivasi5	0,67	0,89	0,5	Reliabel
	Motivasi6	0,74		0,5	Reliabel
	Motivasi7	0,65		0,5	Reliabel
	Motivasi8	0,76		0,5	Reliabel
	Motivasi9	0,75		0,5	Reliabel
	Motivasi10	0,72		0,5	Reliabel
Kinerja	Kinerja1	0,68	0,91	0,5	Reliabel
	Kinerja2	0,63		0,5	Reliabel
	Kinerja3	0,70		0,5	Reliabel
	Kinerja4	0,64		0,5	Reliabel
	Kinerja5	0,64		0,5	Reliabel
	Kinerja6	0,74		0,5	Reliabel
	Kinerja7	0,65		0,5	Reliabel
	Kinerja8	0,80		0,5	Reliabel
	Kinerja9	0,79		0,5	Reliabel
	Kinerja10	0,73		0,5	Reliabel
Kualitas Layanan	Kualitas Layanan2	0,64		0,5	Reliabel
	Kualitas Layanan4	0,60		0,5	Reliabel
	Kualitas Layanan5	0,64	0,83	0,5	Reliabel
	Kualitas Layanan6	0,61		0,5	Reliabel
	Kualitas Layanan9	0,71		0,5	Reliabel
	Kualitas Layanan10	0,74		0,5	Reliabel

Dari hasil tabel. 4, hasil estimasi *nilai critical ratio (CR)* seluruh variabel manifest kemampuan kerja, motivasi, kinerja, dan kualitas layanan lebih besar dari 0,5, dengan demikian seluruh butir pernyataan pada kuisioner variabel *konstruk* sudah dikatakan reliabel.

Hasil Uji kecocokan Model (Goodness of Fit Index)**Tabel. 5. Goodness of Fit Index Variabel Konstruk**

Indikator	Cut-off Value	Hasil	Kesimpulan
Chi-square (df =589, p = 0,00)	<1716,71	1577,75	Fit
GFI	≥ 0.90	0,76	Tidak Fit
AGFI	≥ 0.90	0,73	Tidak Fit
CFI	≥ 0.90	0,96	Fit
TLI/NNFI	≥ 0.90	0,96	Fit
NFI	≥ 0.90	0,94	Fit
IFI	≥ 0.90	0,96	Fit
RFI	≥ 0.90	0,94	Fit
RMSEA	≤ 0.08	0,08S	Fit
RMR	$\leq 0,05$	0,031	Fit

Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh fakta bahwa hasil estimasi GOF secara umum berkategori Fit, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan model fit artinya matrik kovarian sampel relatif sama dengan matrik kovarian estimasi.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan struktural :

$$Z = 0.68 \cdot X_1 + 0.20 \cdot X_2, \text{ Errorvar.} = 0.074, R^2 = 0.67$$

(0.086) (0.071) (0.013)
7.91 2.87 5.67

$$Y = 0.82 \cdot X_1 + 0.16 \cdot X_2, \text{ Errorvar.} = 0.026, R^2 = 0.88$$

(0.095) (0.064)
8.62 2.45

$$Y = 0.46 \cdot Z + 0.51 \cdot X_1 + 0.064 \cdot X_2, \text{ Errorvar.} = 0.0100, R^2 = 0.95$$

(0.081) (0.085) (0.055)
5.72 5.95 1.17

Keterangan :

- Y = Kualitas Layanan
Z = Kinerja
X1 = Kemampuan Kerja
X2 = Motivasi

Dari persamaan struktural di atas, dilakukan pengujian untuk hipotesis masing-masing seperti di bawah ini:

a) Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan

Nilai Koefisien pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja sebesar 0,68, dan nilai t hitung sebesar 7,91. Karena nilai t hitung sebesar 7,91 > 1,96, maka kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis

pertama kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan dapat diterima. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Anidar dan Sri Indarti, bahwa kemampuan (kompetensi) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Anidar, 2015), demikian pula halnya dengan hasil penelitian Suyanto, bahwa kemampuan (kompetensi) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Suryanto, 2018). Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai.

b) Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan

Nilai Koefisien pengaruh motivasi terhadap kinerja sebesar 0,20, dan nilai t hitung sebesar 2,87. Karena nilai t hitung sebesar $2,87 > 1,96$, maka motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan dapat diterima. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Sujiati dkk, bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Sujiati, 2017), demikian pula halnya dengan hasil penelitian Suyanto, bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Suryanto, 2018). Selain kedua peneliti tersebut, peneliti lainnya Selviasari memperoleh hasil, bahwa motivasi juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Selviasari, 2019). Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi motivasi, maka semakin tinggi kinerja pegawai.

c) Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan

Nilai Koefisien pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,82, dan nilai t hitung sebesar 8,62. Karena nilai t hitung sebesar $8,62 > 1,96$, maka kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan demikian hipotesis ketiga kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan dapat diterima. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Nur Afifah, bahwa ada pengaruh signifikan kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan (Afifah, 2014). Hasil penelitian Iman Muazansyah, bahwa kemampuan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Muazansyah, 2018). Demikian juga halnya dengan peneliti Ira Wulan Rahma dkk, hasilnya bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Rahma, 2017). Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi kualitas layanan.

d) Motivasi Terhadap Kualitas Layanan Fakultas di Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan

Nilai Koefisien pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan sebesar 0,16, dan nilai t hitung sebesar 2,45. Karena nilai t hitung sebesar $2,45 > 1,96$, maka pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan signifikan. Dengan demikian hipotesis keempat motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan tidak dapat diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan secara signifikan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Siti Mariah dan Udin S Sa'ud, bahwa motivasi

berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik (Mariah, 2013). Hasil penelitian ini juga sama dengan peneliti Ummul Khair dan Hamka yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Chair, 2018) serta Ira wulan rahma dkk, juga memberikan hasil yang sama bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Rahma, 2017). Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi motivasi, maka semakin tinggi kualitas layanan.

e) Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan

Nilai Koefisien pengaruh kinerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,46, dan nilai t hitung sebesar 5,72. Karena nilai t hitung sebesar $5,72 > 1,96$, maka pengaruh langsung kinerja terhadap kualitas layanan signifikan. Dengan demikian hipotesis kelima kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan dapat diterima. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Siti Mariah dan Udin S Sa'ud, bahwa kinerja pegawai administrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik (Mariah, 2013). Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi kinerja, maka semakin tinggi kualitas layanan

f) Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Layanan melalui Kinerja pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan

Untuk mengetahui kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan melalui kinerja pegawai, maka dilakukan pengujian pada Pengaruh Langsung, Tidak langsung dan Pengaruh Total. Berdasarkan hasil pengolahan data pada output Standardized Total Effects of KSI on ETA seperti tabel di bawah ini:

Tabel. 6. Pengaruh Langsung

Variabel Laten	Kemampuan Kerja	Motivasi	Kinerja
Kinerja	0,68	0.20	-
Kualitas Layanan	0.51	0.064	0,46

Tabel. 7 Pengaruh Tidak Langsung

Variabel Laten	Kemampuan Kerja	Motivasi	Kinerja
Kinerja	-	-	-
Kualitas Layanan	0.32	0.08	0.47

Tabel 8. Pengaruh Total

Variabel Laten	Kemampuan Kerja	Motivasi	Kinerja
Kinerja	0.68	0.20	-
Kualitas Layanan	0,83	0,14	0.93

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel.6, menunjukkan pengaruh langsung antara kemampuan kerja dan motivasi terhadap kinerja dan kualitas layanan, dimana kemampuan kerja memiliki pengaruh langsung lebih besar terhadap kinerja 0,68 daripada pengaruh langsung Kemampuan Kerja terhadap kualitas layanan 0,51. Sedangkan motivasi memiliki pengaruh langsung lebih besar terhadap kinerja (0,20) daripada pengaruh langsung motivasi terhadap kualitas layanan (0,064)

Berdasarkan tabel.7, menunjukkan hasil perhitungan pengaruh tidak langsung daripada kemampuan kerja dan motivasi terhadap kualitas layanan melalui Kinerja, dimana kinerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kualitas layanan yaitu 0,47, kemampuan kerja pengaruh tidak langsung terhadap kualitas layanan sebesar 0,32 dan motivasi terhadap kualitas layanan sebesar 0,08.

Berdasarkan tabel.8, menunjukkan hasil perhitungan pengaruh total dari kemampuan kerja, motivasi dan kinerja terhadap kualitas layanan, dimana kemampuan kerja memiliki pengaruh total terhadap kinerja sebesar 0,68, dan kemampuan kerja memiliki pengaruh total terhadap kualitas layanan sebesar 0,83, kemudian motivasi memiliki pengaruh total terhadap kinerja sebesar 0,20, motivasi terhadap kualitas layanan sebesar 0,14, sedangkan kinerja memiliki pengaruh total terhadap kualitas layanan sebesar 0,47. Besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total masing-masing hubungan variabel dapat juga di lihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel. 9. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Hubungan Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Layanan melalui Kinerja pegawai

No	Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung	Pengaruh Total	t value	t tabel	Ket
1	Kemampuan Kerja - Kinerja	0.68	-	0,68	7,91	1,96	Signifikan
2	Kemampuan Kerja- Kualitas Layanan	0.51	0.32	0,83	8,62	1,96	Signifikan
3	Kinerja – Kualitas Layanan	0.46	0,47	0.93	5.72	1,96	Signifikan

Berdasarkan tabel.9, nilai koefisien pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas layanan melalui kinerja dapat dilihat dari besarnya pengaruh tidak langsung kemampuan kerja terhadap kualitas layanan melalui kinerja sebesar 0,32 dengan nilai t sebesar 8,62 > 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak langsung kinerja dalam hubungan kemampuan kerja terhadap kualitas layanan, sehingga kinerja menjadi variabel mediasi yang sempurna bagi hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas layanan.

g) Motivasi terhadap Kualitas Layanan melalui Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Bina Insan

Besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total masing-masing hubungan variabel terlihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel. 10. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Hubungan Motivasi terhadap Kualitas Layanan melalui Kinerja Karyawan

No	Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung	Pengaruh Total	t value	t tabel	Ket
1	Motivasi - Kinerja	0.20		0.20	2.87	1,96	Signifikan
2	Motivasi- Kualitas Layanan	0.064	0.08	0.14	2,45	1,96	Signifikan
3	Kinerja - Kualitas Layanan	0.46	0.47	0.93	5.72	1,96	Signifikan

Berdasarkan tabel.10, nilai koefisien pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja dapat dilihat dari besarnya pengaruh tidak langsung motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja sebesar 0,08 dengan nilai t sebesar 2,45 > 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak langsung kinerja dalam hubungan motivasi terhadap kualitas layanan, sehingga kinerja menjadi variabel mediasi yang sempurna bagi hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas layanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa :

1. Nilai Koefisien pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja sebesar 0,68, dan nilai t hitung sebesar 7,91. Karena nilai t hitung sebesar 7,91 > 1,96, maka kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai.
2. Nilai Koefisien pengaruh motivasi terhadap kinerja sebesar 0,20, dan nilai t hitung sebesar 2.87. Karena nilai t hitung sebesar 2,87 > 1,96, maka motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi motivasi, maka semakin tinggi kinerja pegawai.
3. Nilai Koefisien pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,82, dan nilai t hitung sebesar 8,62. Karena nilai t hitung sebesar 8,62 > 1,96, maka kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi kualitas layanan.
4. Nilai Koefisien pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan sebesar 0,16, dan nilai t hitung sebesar 2,45. Karena nilai t hitung sebesar 2,45 > 1,96, maka pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan signifikan. Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi motivasi, maka semakin tinggi kualitas layanan.
5. Nilai Koefisien pengaruh kinerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,46, dan nilai t hitung sebesar 5,72. Karena nilai t hitung sebesar 5,72 > 1,96, maka pengaruh langsung kinerja terhadap kualitas layanan signifikan. Dengan demikian dapat diinterpretasikan semakin tinggi kinerja, maka semakin tinggi kualitas layanan.

6. Nilai koefisien pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas layanan melalui kinerja dapat dilihat dari besarnya pengaruh tidak langsung kemampuan kerja terhadap kualitas layanan melalui kinerja sebesar 0,32 dengan nilai t sebesar $8,62 > 1,96$. Hal ini menunjukkan motivasi mampu menjadi variabel mediasi sebesar 32% bagi hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas layanan.
7. nilai koefisien pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja dapat dilihat dari besarnya pengaruh tidak langsung motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja sebesar 0,08 dengan nilai t sebesar $2,45 > 1,96$. Hal ini menunjukkan kinerja mampu menjadi variabel mediasi sebesar 8% bagi hubungan antara motivasi dengan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2014). *Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang*. Economic Education Analysis Journal .
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Anidar, S. I. (2015). *Pengaruh Kemampuan Dan Komitmen Terhadap Motivasi Dan Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis .
- Chair, H. d. (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Studi Kasus Perguruan Tinggi Di Kabupaten Maros)*. Bongaya Journal for Research in Management .
- Deddy, M. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan (Konsep dan Aplikasi Administrasi Manajemen dan Organisasi Modern)*. Bandung: Alfabeta.
- Emron, E. Y. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Gunarto, M. (2019). *Analisis Statistika dengan Model Persamaan Struktural (SEM), Teoritis dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Hanggraini. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: LPFE UI.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS, Lisrel, PLS*. Jakarta: Intermedia Personalia Utama.
- Hasibuan, M. (2016). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect of Financial Performance and Corporate Governance To Stock Price In Non-Bank Financial Industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97-103.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mariah, U. S. (2013). *Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik*. Jurnal Administrasi Pendidikan .
- Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During the Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(1).

-
- Muazansyah, I. (2018). *Pengaruh kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan*. Jurnal Aplikasi Administrasi .
- Rahma, I. W. (2017). *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng*. Jurnal Mirai Management .
- Riadi, E. (2018). *Statistik SEM (Structural Equation Modeling) dengan Lisrel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Selviasari, R. (2019). *The Effect Of Situational Leadership Style, Compensation and Motivation On Employee Performance In PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kediri Branch*. Journal of EGINEERING and MANAGEMENT IN INDUSTRIAL SYSTEM .
- Sinambela, P. L. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujiati. (2017). *The Effect Of Motivation And Competence On Employee Performance In Satellite Technology Center-National Institute Aeronautics And Space*. Journal of Applied Management (JAM) .
- Supriyanto. (2011). *Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Dosen Terhadap Kualitas Layanan Kepada Mahasiswa*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Suryanto, S. (2018). *Competence and Discipline on Work Motivation and The Implication on Working Performance*. European Research Studies Journal .
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.