

PENGARUH MOTIVASI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPENSASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA PT. PLN RAYON UNAaha

Irham Natsir Kelana¹ Irdawati²

^{1,2}Dosen Universitas Lakidende Unaaha
Korespondensi : irhamnatsir7@gmail.com

ABSTRAK

Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Produktifitas Karyawan PT. PLN Rayon Unaaha Kabupaten Konawe. Populasi sampel ditentukan dengan teknik *proporsional random sampling*, dengan responden sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner (angket) dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskripsi persentase dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen (motivasi, gaya kepemimpinan, dan kompensasi) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen (produktivitas karyawan). Dari ketiga variabel tersebut diketahui bahwa variabel kompensasi memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas karyawan.

Kata kunci : Motivasi, Gaya Kepemimpinan, Produktivitas, Kompensasi

ABSTRACT

The Influence of Motivation, Leadership Style and Compensation on Employee Productivity at PT. PLN Rayon Unaaha Konawe Regency. The sample population was determined by proportional random sampling technique, with 50 respondents. The data collection method used is a questionnaire (questionnaire) and documentation method. The data analysis method used in this research is the percentage description analysis method and multiple linear regression analysis. Based on the results of the analysis conducted in this study, it shows that simultaneously the independent variables (motivation, leadership style, and compensation) have a positive and significant influence on the dependent variable (employee productivity). Of the three variables, it is known that the compensation variable has a major influence on employee productivity.

Keywords : Motivation, Leadership style, compensation, productivity.

PENDAHULUAN

Perusahaan tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktifitas perusahaan itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber daya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Sehingga sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

PT. PLN Rayon Unaaha sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terletak dibidang pelayanan jasa kebutuhan listrik di kabupaten Konawe. Terkait dengan hal itu di unaaha PT. PLN Rayon Unaaha mempunyai tugas menjalankan bisnis kelistrikan dan

bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, pemegang saham dan menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah dibidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Sistem kompensasi tidak hanya untuk memuaskan kebutuhan fisik melainkan juga merupakan pengakuan dan rasa mencapai sesuatu. Simamora (2004) menyatakan bahwa kompensasi yang baik adalah sistem kompensasi yang tanggap terhadap situasi dan sistem yang dapat memotivasi karyawan. Pada aspek lain, motivasi ditinjau dari ilmu suatu fungsi atau erat kaitannya dengan manusia sebagai penggerak orang-orang agar mampu melakukan kegiatan-kegiatan organisasi. Bagi pimpinan organisasi kegiatan manajemen penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para bawahan dapat menunjang kearah pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Menyadari pentingnya motivasi, gaya kepemimpinan dan kompensasi maka diperlukan adanya koordinasi yang baik dari setiap bagian. Koordinasi penting dalam organisasi karena didalamnya terdapat kegiatan yang berbeda-beda dan dilakukan banyak karyawan. Mengacu pada uraian dan fenomena tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh motivasi, gaya kepemimpinan dan kompensasi terhadap produktivitas karyawan pada PT. PLN Rayon Unaaha. Berdasarkan uraian di atas, menginspirasi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Produktifitas Karyawan Pada PT. PLN Rayon Unaaha”.

KERANGKA TEORETIK

Produktivitas Kerja

Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan bisa berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, berarti laba perusahaan dan produktivitas akan meningkat Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) (Kusmedi, 2003: 8.4). Dari berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.

Motivasi

Secara umum definisi atau pengertian motivasi dapat diartikan sebagai suatu tujuan atau pendorong, dengan tujuan sebenarnya tersebut yang menjadi daya penggerak utama bagi seseorang dalam berupaya mendapatkan atau mencapai apa yang diinginkannya baik itu secara positif ataupun negatif. Adapun istilah dalam pengertian namun perkataan asalnya adalah motive yang juga telah digunakan dalam Bahasa Melayu yakni kata motif yang berarti tujuan atau segala upaya untuk mendorong seseorang dalam melakukan sesuatu. Menurut Hamalik (1992:173), Pengertian Motivasi merupakan perubahan energi dalam diri atau pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2005: 95) bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan gairah kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan motivasi adalah berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia tentunya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha yang maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya.

Gaya Kepemimpinan

Untuk memahami gaya kepemimpinan terlebih dahulu kita ketahui definisi kepemimpinan menurut House dalam Yukl, Gary (2009:4) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan organisasi. Jadi dari pendapat House dapat dikatakan bahwa kepemimpinan merupakan cara mempengaruhi dan memotivasi orang lain agar orang tersebut mau berkontribusi untuk keberhasilan organisasi. Terdapat berbagai tipologi kepemimpinan, tergantung dari sudut pandang yang digunakan. Dilihat dari sudut manajemen misalnya, kepemimpinan eksekutif merupakan kepemimpinan manajerial atau kepemimpinan administratif dan kepemimpinan tatap muka yang berlaku pada organisasi kecil. Dalam kepemimpinan ini tidak membatasi masalah kepemimpinan yang akan dianalisis, ditinjau dari gaya kepemimpinan dari sudut metode.

Menurut Siagian (1994 :27) gaya kepemimpinan dapat dibagi dalam tiga gaya yaitu ;

1. Gaya Kepemimpinan Otoriter; merencanakan dan memutuskan sendiri segala sesuatu, pengikut tinggal melaksanakan. Kepemimpinan dilaksanakan pada kekuatan legitimasi belaka. Pemimpin gaya ini mendominasi semua orang, sehingga wewenang mutlak terpusat pada pemimpin. Keputusan selalu dibuat oleh pimpinan, komunikasi berlangsung satu arah dari pimpinan ke bawahan tidak terdapat kesempatan bagi bawahan untuk memberikan saran. Para pengikut tidak pernah atau jarang dimintai pendapatnya.
2. Gaya Kepemimpinan Kendali Bebas (*laissez faire*) ; Seorang pemimpin yang tipe *laissez faire*, melihat peranannya sebagai “Polisi Lalulintas”, dengan anggapan bahwa para anggota organisasi sudah mengetahui dan cukup dewasa untuk taat kepada peraturan permainan yang berlaku. Seorang pemimpin yang *laissez faire*, cenderung memilih peranan pasif dan membiarkan organisasi berjalan menurut temponya sendiri tanpa banyak mencampuri bagaimana organisasi harus dijalankan dan digerakkan. Tipe ini melimpahkan sepenuhnya kepada bawahan, keputusan lebih banyak dibuat oleh bawahan dan pimpinan hanya berkomunikasi bila diperlukan bawahan. Seorang pemimpin yang tipe *laissez faire* ditinjau dari kriteria persepsi, nilai, sikap, dan perilaku di atas.
3. Gaya Kepemimpinan Demokratik ; Seorang pemimpin yang gaya demokratik akan sangat bangga bila para bawahannya menunjukkan kemampuan kerja yang bahkan lebih tinggi dari kemampuannya sendiri. Menurut Siagian (1994 : 44), menjelaskan seorang pemimpin yang demokrasi menempatkan unsur manusia dalam organisasi pada posisi yang paling sentral, biasanya dalam hal-hal sebagai berikut :
 - a. Pandangan bahwa betapapun besarnya sumber daya manusia dan dana yang tersedia dalam organisasi kesemuanya itu pada dirinya tidak berarti apa-apa kecuali digunakan dan dimanfaatkan oleh manusia.

- b. Dalam kehidupan organisasi, tidak mungkin semua kegiatan dilakukan sendiri oleh pimpinan.
- c. Para bawahan dilibatkan secara aktif dalam menentukan nasib sendiri melalui peran sentralnya dalam proses pengambilan keputusan.
- d. Kesungguhan yang nyata dalam memperlakukan para bawahan sebagai makhluk dan sebagai individu dengan karakteristik dan jati dirinya.
- e. Usaha memperoleh pengakuan yang tulus dan para bawahan atas kepemimpinan orang yang bersangkutan didasarkan kepada pembuktian kemampuan memimpin organisasi dengan efektif.

Kompensasi

Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi Manajemen SDM yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian (Rivai, 2005). Tanpa adanya kompensasi, kebutuhan-kebutuhan lanjutan tidak dapat berfungsi sesuai dengan kaidah Maslow bahwa kebutuhan yang lebih tinggi hanya dapat berfungsi jika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi. Sistem kompensasi tidak hanya memuaskan kebutuhan fisik melainkan juga merupakan pengakuan dan rasa mencapai sesuatu. Berbagai jenis kebutuhan manusia akan dicerminkan dari berbagai keinginan karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk diantaranya keinginan untuk memperoleh upah yang layak.

Simamora, Henry (2004) menyatakan bahwa kompensasi yang baik adalah sistem kompensasi yang tanggap terhadap situasi dan sistem yang dapat memotivasi karyawan. Sistem kompensasi hendaknya memuaskan kebutuhan karyawan. Memastikan perlakuan adil terhadap mereka dalam hal kompensasi telah mampu menciptakan kondisi seperti di atas maka karyawan akan dengan senang hati memenuhi permintaan pihak manajemen untuk bekerja secara optimal. Jadi karena standar keadilan per orang berbeda maka diperlukan beberapa metode untuk menyamakan kontribusi dari para karyawan menurut karakteristiknya.

Menurut Hamalik (2005) bahwa kepuasan kompensasi adalah tingkat kepuasan terhadap semua bentuk return baik finansial maupun non finansial yang diterima karyawan karena jasa yang di sumbangkan ke perusahaan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa mereka pada perusahaan baik dalam bentuk kompensasi finansial maupun kompensasi non finansial

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada PLN Rayon Unaaha yang beralamat di Jalan Simin, Nomor 360, Kelurahan Tumpas, Kecamatan Unaaha, Kabupaten Konawe. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu menurut Sugiyono (2009 : 115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PLN Rayon Unaaha, sebanyak 50 orang. Dimana tenaga kontrak sebanyak 38 orang dan karyawan tetap sebanyak 12 orang.

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ; (1) Interview dilakukan dengan wawancara langsung baik pimpinan maupun dengan karyawan PLN Rayon Unaaha, ; (2) Dokumentasi dimana penulis mencatat atau mengambil data yang telah didokumentasikan oleh PLN Rayon Unaaha, ; (3) Kuesioner, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada seluruh karyawan

PLN Rayon Unaaha. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskripsi persentase dan analisis regresi linier berganda.

DISKUSI

Gambaran Umum Kantor PT. PLN Rayon Unaaha

Pada tanggal 29 maret 1982 terbentuk LISDES (listrik desa) diresmikan oleh Ahmad Afandi. Dalam pelaksanaannya Lisdes ini hanya beroperasi pada jam 6 malam dan padam pada jam 12 malam, yang mana hanya menerangi beberapa daerah sekitar Unaaha. Pada tanggal 1985-1986. Lisdes ini berubah menjadi PLN Ranting Unaaha (Perusahaan Listrik Negara Rayon Unaaha) yang dikepalai oleh bapak M. Idrus Abdullah. PT. PLN Rayon Unaaha berada dibawah naungan PT. PLN pusat Kendari. Dalam Pelayanan PT. PLN Rayon Unaaha dibantu oleh beberapa cabang yang disebut ranting diantaranya: ranting Pondidaha, ranting Wawotobi, ranting Lambuya, ranting Rate-rate, ranting Ladongi, dan ranting Abuki.

Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Unaaha

Struktur organisasi merupakan faktor penunjang kelancaran dalam melakukan kegiatan suatu organisasi dimana manajemr sebagai pimpinan PT. PLN Rayon Unaaha yang mengatur tugas dan tanggung jawab serta hubungan diantara bagian-bagian yang ada dalam organisasi..

Adapun struktur Tugas dan fungsi dari manajer pimpinan PT. PLN Rayon Unaaha sebagai berikut ;

1. Tugas Manajer, Meliputi
 - a. Pemasaran dan niaga
 - b. Perencanaan, pendistribusian energi listrik
 - c. Keuangan, SDM dan administrasi
 - d. Membina hubungan kerja kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan Good Coorporate Governance
 - e. Serta melakukan pembinaan terhadap unit asuhannya.
2. Fungsi Manajer, meliputi;
 - a. Melakukan koordinasi dengan seluruh ranting.
 - b. Menyusun program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja.
 - c. Mengelola fungsi distribusi yang meliputi operasi distribusi dan pengendalian pengukuran, serta logistik.
 - d. Mengelola SDM dan administrasi.
 - e. Mengevaluasi dan menganalisa semua laporan, baik yang bersifat rutin maupun berkala.

Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun perolehan hasil uji regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,881	11,630		7,902	,000
	Motivasi	,284	,214	,755	2,993	,017
	Gaya_kepemimpinan	,513	,250	,683	3,135	,012
	Kompensasi	,382	,247	,840	3,521	,004

a. Dependent Variable: Produktivitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap produktivitas karyawan PT. PLN Rayon Unaaha, Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 2,993 lebih besar dari t-tabel sebesar 2,013 ($2,993 > 2,013$) dengan signifikansi sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi motivasi yang dimiliki seorang karyawan dalam melaksanakan tugas, maka akan semakin meningkat produktivitas kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2010:143) yang menyatakan motivasi sebagai pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai produktivitas kerja yang baik.

Kemudian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. PLN Rayon Unaaha, Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,135 lebih besar dari t-tabel sebesar 2,013 ($3,135 > 2,013$) dengan signifikansi sebesar 0,012 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan yang diterapkan seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas, maka akan semakin meningkat produktivitas kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh House dalam Yukl, Gary (2009:4) mengatakan bahwa penerapan gaya kepemimpinan yang baik adalah kemampuan seorang pimpinan yang dimiliki dalam mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi mencapai produktivitas kerja yang baik. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusran (2011), yang menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan.

Selanjutnya Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. PLN Rayon Unaaha, Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,521 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,013 ($3,521 > 2,013$) dengan signifikansi sebesar 0,004 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompensasi yang diterima seorang karyawan maka akan semakin meningkat produktivitas kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Goodman, 1974 dalam Riyani, 2008) mengatakan bahwa jika upah pekerja cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan dirinya, ia akan lebih puas dan lebih meningkatkan produktivitas saat bekerja. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyono (2016), yang menyimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan.

KESIMPULAN

Dari pengujian statistic terhadap beberapa variabel penelitian akhirnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut : (1) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap produktivitas karyawan PT. PLN Rayon Unaaha, (2) Kemudian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. PLN Rayon Unaaha, (3) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. PLN Rayon Unaaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, 2005. *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta: Jakarta
Arep, 2003. *Perilaku Organisasi*. Penerbit: Andi. Yogyakarta.
Bungin, Burhan. 2006. *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan*

- Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Endar Sugiarto.1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 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.
- Gusran, 2011. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pembangunan Daerah Sultra Cabang Unaaha*. Skripsi. Fekon Unilaki. Unaaha
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hamalik, 2005. *Analisis Hubungan Kepuasan dan Kemajuan Karir, Kepuasan atas Beban Kerja, Kepuasan atas Kelas dan Kepuasan atas Supervisy dengan Kepuasan Kompensasi*. EKOBIS. Semarang. Universitas Negeri Semarang.
- Haryono, 2002. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit: UI Press, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rivai, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Simamora, Henry 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Setiyono, 2016. *Pengaruh Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Konstruksi PT. Pundikarya Bekasi*. Sekolah Tinggi Teknik Malang.
- Umi Narimawati, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Yukl Gary, 2009. *Kepemimpinan dalam Organisasi Edisi 5*. Jakarta: Indeks.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNSPress.
- Imam Syaukani,2009. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan).
- Indrawati, Yuni, 2008. Skripsi, “*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama’ah di Masjid Agung Kendal*” .
- Komaruddin, 2002. *Kamus Istilah Skripsi dan Tesis*. Bandung: Angkasa.
- Lexy J. Moleong. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Maharani, Ludfi, 2009. Skripsi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*”.
- Mufattah, Adnin, 2002. Skripsi, “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang*”.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sembedo, Dimas Priyo,2010. Sekripsi, “*Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*”.
- Soerjono Soekanto.1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Suyuti Gazali, *Problemamatika Pelaksanaan Ibadah Haji*, Makassar: Alauddin Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam:Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Teras. Syaukina Imam, *Manajemen Pelayanan Haji*, Jakarta: CV. Praksasti, 2009. University Press, 2013.

- U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013).
- Moenir AS. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta . Bumi Aksara.
- Saefullah U. 2013, *Manajemen Pendidikan Islam. Bandung, Pustaka Setia*,
- M.Noor dan Matdawan. 1999. *Ibadah Haji dan Umrah*. Yogyakarta Yayasan "Bina Karier"
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: PT RinekaCipta