



Available online at :

<https://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/jeamm>

JEAMM, Volume 2, Nomor 1, April 2021, Hal 8-17

E-ISSN 2686-4932 P-ISSN 2686-4940

JEAMM

PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA

Dikirimkan, Maret 2021
Diterima, April 2021

Yogo Ismail

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi (X_1), Pelayanan Prima (X_2) dan Budaya Organisasi (X_3) dan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Y). Penelitian ini dilakukan pada Aston Rasuna Hotel Jakarta, yang mana semua karyawan sejumlah 67 orang menjadi responden dalam penelitian ini. Sehingga teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu semua populasi yang ada di perusahaan turut menjadi sampel penelitian. Metode pengumpulan data melalui teknik pengambilan survey yakni dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Meski setelah dilakukan, hanya 59 orang yang mengembalikan kuesioner untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan suatu aplikasi yakni SPSS 25. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan, Pelayanan prima berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan, Budaya Organisasi berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan Aston Rasuna Hotel Jakarta.

Kata Kunci : Kompetensi, Pelayanan Prima, Budaya Organisasi, Kinerja

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Competence (X_1), Excellent Service (X_2) and Organizational Culture (X_3) and its effect on Employee Performance (Y). This research was conducted at Aston Rasuna Hotel Jakarta, where all 67 employees were respondents in this study. So the sampling technique in this study is saturated sample, that is, all the population in the company also become the research sample. The method of collecting data through survey collection techniques is by distributing questionnaires to respondents. Even after it was done, only 59 people returned the questionnaire for further data processing. The data analysis technique used is multiple linear regression using an application that is SPSS 25. The results of this study prove that competence has a positive (significant) effect on employee performance, Excellent service has a positive (significant) effect on employee performance, Organizational Culture has a positive (significant) effect on employee performance. Competence, excellent service and organizational culture together have a positive (significant) effect on the performance of Aston Rasuna Hotel Jakarta employees.

Keywords : Competence, Excellent Service, Organizational Culture, Performance



Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan
Manajemen Multiparadigma
Volume 2, Nomor 1,
April 2021

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini, telah jauh mengalami kemajuan pesat daripada apa yang diperkirakan pada puluhan tahun yang lalu. Teknologi seakan menjadi faktor penting di dalam hidup banyak orang. Banyak yang merasa tidak bisa hidup tanpa menggunakan teknologi karena sudah mengalami ketergantungan terhadap kemajuan teknologi di zaman ini. Sebagian besar dari kita terbiasa menggunakan suatu aplikasi yang berbasis *online* dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Berbagai jenis aplikasi tersebut meliputi jasa transportasi, jasa pengantaran (makanan/minuman, barang), jasa penjualan tiket, toko belanja *online*, pembayaran listrik/pulsa/air minum serta masih banyak lagi jenisnya, semuanya tidak lepas dari penawaran jasa melalui aplikasi yang berbasis *online*.

Bila kita perhatikan, perkembangan teknologi itu cenderung memudahkan masyarakat dalam memilih suatu produk khususnya jasa. Kemudahan masyarakat sebagai konsumen dalam memilih suatu produk jasa itu melalui suatu aplikasi *online* yang mana tidak adanya batas antara jasa yang ditawarkan baik oleh perusahaan menengah ke atas maupun perusahaan menengah ke bawah. Sehingga persaingan di antara perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa menjadi lebih sengit atau kompetitif. Seperti yang kita ketahui bersama, bahwa setiap risiko tidak hanya bersifat merugikan, namun juga bisa dimanfaatkan sebagai peluang untuk memperoleh keuntungan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dituntut untuk bisa memanfaatkan perkembangan teknologi yang dibarengi dengan peningkatan kinerja sumber daya manusianya. Apabila perusahaan mampu memaksimalkan kedua hal tersebut, maka perusahaan diharapkan mampu bertahan dari kerasnya persaingan dunia bisnis serta memiliki keunggulan dan menjadi pemain utama di bidangnya.

Salah satu industri di bidang jasa yang sedang mengalami pertumbuhan pesat adalah jasa industri pariwisata, yang mana berhubungan langsung dengan jasa akomodasi perhotelan. Aston Rasuna Hotel Jakarta adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang akomodasi perhotelan yang mengikuti perkembangan teknologi baik dalam melakukan kegiatan promosi sampai dengan memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Berada di Komplek Apartemen Taman Rasuna Tower A, Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta Selatan, bisnis utama perusahaan ialah penyewaan kamar, terdapat hampir 200 kamar yang tersedia, lalu terdapat restoran yang menjual makanan dan minuman kepada para tamu. Selanjutnya hotel ini juga menyewakan ruang pertemuan/*function room* yang biasa digunakan untuk rapat, konvensi, pameran, pernikahan, ulang tahun, dan masih banyak lagi.

Menurut Ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi B. Sukamdani dikutip dari laman surabaya-bisnis mengatakan, jumlah kamar hotel di Indonesia di tahun 2018 mencapai 600.000 unit, dan diperkirakan tambahan 50.000 unit masih dibutuhkan di 2019 demi mengakomodasi kunjungan wisata. Namun, tambahan unit ini dinilai menurun dibanding tahun sebelumnya disebabkan pasar perhotelan yang sudah jenuh. Ditambah lagi harus bersaing dengan kompetitor dari segmen akomodasi non bintang seperti Airbnb. Munculnya Airbnb, telah mengubah platform digital dalam industri perhotelan. Sehingga industri perhotelan menengah ke atas harus mampu bersaing dengan memanfaatkan teknologi dalam melayani pelanggan. Sebab bila tidak mampu bersaing dalam memanfaatkan teknologi maka terancam akan berguguran. Persaingan ketat di era digital membuat terjadinya penurunan pertumbuhan industri perhotelan.

Kemajuan teknologi di dunia industri khususnya dalam industri jasa perhotelan, tidak akan maksimal atau kurang berarti bila sumber daya manusia itu tidak menghasilkan kinerja yang tinggi atau berkinerja rendah. Yang mana hal ini akan berdampak pula pada rendahnya kinerja perusahaan itu. Inilah yang menjadi fokus masalah yang sedang terjadi di Aston Rasuna akhir-akhir ini. Berikut merupakan data yang menyajikan beberapa keluhan dari bulan Juli sampai Desember 2018 yang terjadi di Aston Rasuna Hotel Jakarta :

Tabel 1.1
Data Keluhan Tamu 2018.

No.	Jenis Keluhan	Kuantitas	Presentase
1.	Properti kurang moderen	8	12,4%
2.	Pelayanan kurang cepat	23	35,4%
3.	Informasi tidak sampai (salah paham)	13	20%
4.	Keluhan pada saat reservasi	6	9,3%
5.	Ruangan memiliki wangi kurang sedap	1	1,5%
6.	Makanan kurang higienis	1	1,5%
7.	AC/Pendingin ruangan bocor (tidak dingin)	1	1,5%
8.	Kebersihan kamar	12	18,4%
Jumlah		65	100%

Sumber: (Dok. Aston Rasuna Hotel Jakarta 2018).

Permasalahan tersebut yang dipaparkan diatas, diduga menjadi penyebab rendahnya kinerja karyawan di Aston Rasuna akhir-akhir ini sehingga menjadi perhatian perusahaan. Rendahnya kinerja karyawan juga diduga disebabkan oleh beberapa variabel yang pertama adalah rendahnya tingkat kompetensi yang dimiliki karyawan. Wibowo menjelaskan kompetensi dinilai memberikan pengaruh terhadap organisasi dalam membantu menciptakan budaya kinerja yang tinggi. Kompetensi juga merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja. Kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu (Wibowo, 2016).

Beberapa penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian ini seperti yang dilakukan Kuldip Singh (2016), Lulu Setiawati (2017), Abood Saleh Ahmad Al-Adwan (2017), Beatrice Akoth Awino (2018), membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif (signifikan) pelayanan terhadap kinerja karyawan. Hanya penelitian yang dilakukan Raisa Firdha Islamiah (2017) menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ketiga permasalahan yang diduga menyebabkan rendahnya kinerja karyawan adalah budaya organisasi yang tidak diimplementasikan secara maksimal. Budaya Perusahaan/Organisasi dinilai penting, sebab kebiasaan/budaya kerja yang tinggi dinilai akan menentukan hasil kerja yang baik pula. Menurut Robbins (dalam Sudarmanto, 2015), budaya organisasi akan memengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan, baik mendukung atau tidak mendukung. Dalam hal ini karyawan dinilai belum secara nyata menerapkan nilai-nilai seperti integritas, antusiasme, keunggulan, rasa memiliki, dan belas kasih yang disosialisasikan perusahaan. Budaya organisasi saat ini dirasa hanya sebagai slogan-slogan atau teori tanpa diterapkan secara sungguh-sungguh dengan sepenuh hati.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adnan Hakim (2015), H. Muhammad Arifin (2015), Edi Sujarwo (2018), Afiah Mukhtar (2018), Fakhrol Rozi Yamali (2018), Wasiman (2018), Rahmat Sabuhari dan Ruslan Kamis (2018), hasil analisis penelitian mereka menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hanya saja penelitian oleh Djoko Setyo Widodo, (2017) memberikan bukti empiris bahwa budaya organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Melihat hal tersebut, penulis ingin mengangkat masalah dan melakukan penelitian berkaitan dengan variabel kompetensi, pelayanan prima, budaya organisasi serta kinerja karyawan. Penulis ingin melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul, **“Pengaruh Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Aston Rasuna Hotel Jakarta”**.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui survey. Dalam penelitian ini Variabel independen terdiri dari Kompetensi (X1), Pelayanan Prima (X2) dan Budaya Organisasi (X3). Sedangkan Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang ada di perusahaan. Sehingga sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau sensus. Hal ini disebabkan oleh jumlah responden hanya 67 orang yang tidak terlalu besar atau kurang dari 100 responden. Semua karyawan dalam perusahaan menjadi responden kecuali untuk karyawan yang berstatus di luar sumber daya manusia perusahaan atau *outsourcing*. Tempat penelitian yang dilakukan penulis adalah Aston Rasuna Hotel yang berlokasi di Komplek Apartemen Taman Rasuna, Jl. HR. Rasuna Said – Jakarta 12960. Pemilihan tempat ini dikarenakan berdasarkan pengamatan peneliti sementara bahwa kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan selama 3 bulan terhitung mulai Mei sampai dengan Juli 2019.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada karyawan di Aston Rasuna Hotel Jakarta untuk mengetahui sejauh mana kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan teknik pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016).

Dalam metode penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan dalam mengukur sesuatu item. Duwi Priyatno (2013) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur.

Pengujian hipotesis yang dilakukan meliputi Uji t dan Uji F. Duwi Priyatno (2013: 120) menjelaskan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak dan jika t hitung > t tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Duwi Priyatno (2013: 122) menerangkan

bahwa uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung $<$ F tabel, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak dan jika F hitung $>$ F tabel, maka H₀ ditolak dan H₄ diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 67 kuesioner yang disebarkan kepada responden, hanya 59 kuesioner yang kembali dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sedangkan 8 kuesioner diantaranya tidak dapat digunakan, disebabkan kuesioner yang tidak kembali bahkan ada responden yang menjawab kuesioner tidak lengkap atau belum selesai. Dari pengolahan data ini menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 34 orang (58%) dan yang berjenis kelamin Perempuan berjumlah 25 orang (42%). Usia responden atau karyawan cenderung berbeda. Mulai dari usia 18-25 tahun sebanyak 36 orang (61%), sedangkan usia 26-35 tahun sebanyak 19 orang (32%), dan terakhir usia 36-45 tahun hanya sebanyak 4 orang (7%). Responden atau karyawan terdiri dari beberapa Departemen mulai dari Accounting (10,2%), Engineering (16,9%), F&B Service (15,3%), Front Office (11,9%), Housekeeping (20,3%), Kitchen (13,6%) dan Sales & Marketing (11,9%). Hasil ini juga menjelaskan bahwa responden dengan Pendidikan terakhir SLTA terdapat sebanyak 36 orang atau 61%, sedangkan untuk responden dengan pendidikan S1 hanya 23 orang atau 39%. Terakhir responden memiliki masa bekerja yang bervariasi mulai dari yang masa bekerjanya 1-2 tahun sebanyak 28 orang (47,5%), selanjutnya yang bekerja selama 3-5 tahun sebanyak 27 orang (45,8%), sedangkan yang bekerja 6-10 orang sebanyak 4 orang (7%).

**Tabel 1 Hasil Analisis Deskriptif
Variabel X₁, X₂ dan X₃**

Dimensi	Rata-rata Skor Total	Presentase
Kompetensi (X ₁)	246,2	83,4%
Pelayanan Prima X ₂	242,9	82,4%
Budaya Organisasi X ₃	235,6	79,8%

Dapat dilihat bahwa rata-rata skor total dari variabel Kompetensi sebesar 246,2 atau 83,4%. Jika skor tersebut dimasukkan dalam garis kontinum akan termasuk dalam kategori Baik. Selanjutnya rata-rata skor total dari variabel Pelayanan Prima sebesar 242,9 atau 82,4%. Jika skor tersebut dimasukkan dalam garis kontinum akan termasuk dalam kategori Baik. Kemudian rata-rata skor total dari variabel Budaya Organisasi sebesar 235,6 atau 79,8%. Jika skor tersebut dimasukkan dalam garis kontinum akan termasuk dalam kategori Baik.

**Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif
Variabel Y**

Dimensi	Rata-rata Skor Total	Presentase
Kinerja Karyawan (Y)	255,8	86,7%

Bila dilihat dari tabel di atas, nilai rata-rata skor total dari variabel kinerja karyawan sebesar 225,8 dengan presentase 86,7%. Jika skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum maka akan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas
Variabel Kompetensi (X₁)**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
K1	0,619	0.2564	Valid
K2	0,677	0.2564	Valid
K3	0,667	0.2564	Valid
K4	0,621	0.2564	Valid
K5	0,568	0.2564	Valid
K6	0,694	0.2564	Valid
K7	0,667	0.2564	Valid
K8	0,634	0.2564	Valid
K9	0,539	0.2564	Valid
K10	0,639	0.2564	Valid
K11	0,618	0.2564	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas
Variabel Pelayanan Prima (X₂)**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
PP1	0,771	0.2564	Valid
PP2	0,620	0.2564	Valid
PP3	0,668	0.2564	Valid
PP4	0,694	0.2564	Valid
PP5	0,692	0.2564	Valid
PP6	0,698	0.2564	Valid
PP7	0,646	0.2564	Valid
PP8	0,718	0.2564	Valid
PP9	0,626	0.2564	Valid
PP10	0,632	0.2564	Valid
PP11	0,627	0.2564	Valid
PP12	0,707	0.2564	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas
Variabel Budaya Organisasi (X₃)**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
BO1	0,630	0.2564	Valid
BO2	0,610	0.2564	Valid

BO3	0,606	0.2564	Valid
BO4	0,596	0.2564	Valid
BO5	0,611	0.2564	Valid
BO6	0,620	0.2564	Valid
BO7	0,607	0.2564	Valid
BO8	0,632	0.2564	Valid
BO9	0,605	0.2564	Valid
BO10	0,605	0.2564	Valid
BO11	0,603	0.2564	Valid
BO12	0,623	0.2564	Valid
BO13	0,635	0.2564	Valid
BO14	0,614	0.2564	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS

**Tabel 6 Hasil Uji Validitas
Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
KK1	0,652	0.2564	Valid
KK2	0,654	0.2564	Valid
KK3	0,568	0.2564	Valid
KK4	0,598	0.2564	Valid
KK5	0,513	0.2564	Valid
KK6	0,525	0.2564	Valid
KK7	0,535	0.2564	Valid
KK8	0,566	0.2564	Valid
KK9	0,555	0.2564	Valid
KK10	0,609	0.2564	Valid
KK11	0,598	0.2564	Valid
KK12	0,599	0.2564	Valid
KK13	0,579	0.2564	Valid
KK14	0,576	0.2564	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS

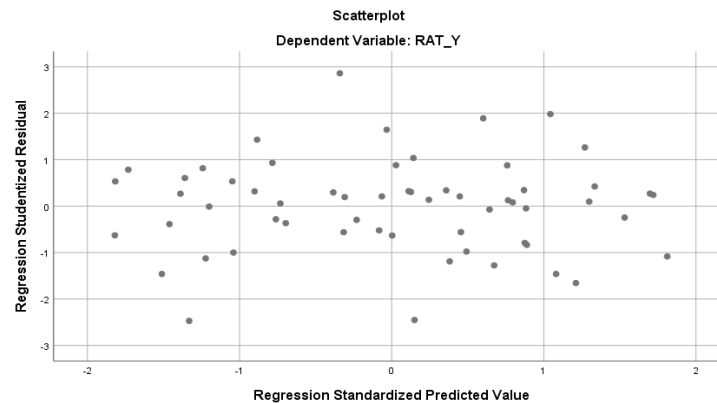
**Tabel 7 Hasil Reliabilitas
Variabel X dan Y**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	R Alpha	Keterangan
Kompetensi (X ₁)	0,848	0,60	Reliabilitas Baik
Pelayanan Prima (X ₂)	0,888	0,60	Reliabilitas Baik
Budaya Organisasi (X ₃)	0,867	0,60	Reliabilitas Baik
Kinerja Karyawan (Y)	0,848	0,60	Reliabilitas Baik

Sumber : Hasil output SPSS

Hasil pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *scatter plot*, yaitu :

Grafik *Scatter Plot*



Gambar 1 Grafik *Scatter Plot*

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh secara Parsial Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan
Kompetensi secara parsial berpengaruh positif (signifikan) terhadap Kinerja Karyawan.
2. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kinerja Karyawan
Pelayanan Prima secara parsial berpengaruh positif (signifikan) terhadap Kinerja Karyawan.
3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan
Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh positif (signifikan) terhadap Kinerja Karyawan.
4. Pengaruh Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan
Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh positif (signifikan) terhadap Kinerja Karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi, dan Bambang Supeno, (2016). The Influence of Competence, Organization Culture and Work Environment to Teacher's Performance As Well As Its Implication on Grad Competence of State Senior Islam Schools on Padang City. *International Journal of Business and Management*. ISSN 1833-3850, E-ISSN 1833-8119 Vol. 11, No. 5: 283-295.
- Al-Adwan, Abood S. A. dan Al-Tarawneh Samar S., (2017). "The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing Performance (A Study on Jordanian Commercial Banks)." *International Journal of Human Resource Studies*, Macrothink Institute. Vol. 7, No. 3, ISSN: 2162-3058. DOI: 10.5296/ijhrs.v7i3.11344.

- Arifin, H. Muhammad, (2015). The Influence of Competence, Motivation, and Organization Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies*. Publish by Canadian Center of Science and Education. Vol. 8, No. 1: 2015. ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039.
- Awino, Beatrice A., Charles O. O., Beatrice E. A., (2018). Effect of Service Quality Management on Performance of Vernacular Radio Broadcasting Firms in Western Kenya. *European Scientific Journal*, Vol.14, No. 25, ISSN: 1857-7881, E-ISSN: 1857-7431.
- Hakim, Adnan, (2015). Effect of Organizational Culture, Organizational Commitment to Performance: Studi in Hospital of District South Konawe of Southeast Sulawesi. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*. Vol. 4 Issue 5 PP. (33-41). EISSN : 2319-1813 ISSN : 2319-1805.
- Mukhtar, Afiah, B. Moding, B. Latief, (2018). The Influence of Competence, Organizational Culture and Work Stress on Job Satisfaction and Performance of Sharia Bank Employees in Makassar. *Quest Journals. Journal of Research in Humanities and Social Science*. Vol. 6 Issue 5 (58-64) ISSN (Online) : 2321-9467.
- Mulyadi, Deddy, (2018). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan : Konsep dan Aplikasi Administrasi, Manajemen dan Organisasi Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Nair, Girish, (2016). "Impact of Service Quality on Business Performance in Hospitality Industries: An Empirical Study." *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*. An International Peer-reviewed Journal. Vol. 17, ISSN: 2312-5187, E-ISSN: 2312-5179.
- Prayitno, Duwi, (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rina dan Aditya Halim Perdana Kusuma, (2017). Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Kota Makassar. *Jurnal Riset Edisi XIX UNIBOS Makassar*. Vol. 3, No. 008.
- Sabuhari, Rahmat dan Ruslan Kamis, (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Karakteristik Kompetensi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Layanan Publik Pegawai pada Kantor P.T. Pos Indonesia (Persero) di Kota Ternate. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 6, No. 1, (137s-156).
- Setiawati, Lulu, Budiman C., Lena E., (2017). The Effect of Organizational Service Orientation, Strategic Leadership and Strategic Competence on The Organizational Performance of Private University. *International Journal of Advanced Research (IJAR)*. ISSN : 2320-5407 DOI: 10.21474/IJAR01/3370.
- Singh, Kuldip, (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *6th International Research Symposium in Service Management (IRSSM). Procedia-Social and Behavioral Sciences* 224 (28-34). ISSN:1877-0428. DOI:10.1016/j.sbspro.2016.05.396.
- Sriekaningsih, Ana, dan Djoko Setyadi, (2015). The Effect of Competence, Motivation and Cultural Organization towards Organizational Commitment and Performance on State University Lecturers

- in East Kalimantan Indonesia. *European Journal of Business and Management*. ISSN 2222-1905 (Paper), ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.17: 208-219.
- Sudarmanto, (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*, Cetakan ke-3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwo, Edi, Cicih Ratnasih, Akhmad Sodikin (2018). *The Effect of Organizational Culture and Environmental Work on Employee Performance Through Organization Commitment PT. Ciwangi Berlian Motor*. *International Journal of Business and Applied Science (IJBSS)*. Vol. 4, ISSUE : 5. E-ISSN : 2469-6501.
- Summual, Tinneke E. M., (2015). *Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Manado*. *Jurnal Mimbar*. Online ISSN: 2303-2499 Vol. 31: 71-80.
- Suryana H., Achmad, (2016). *The Effect of Competency, Motivation and Organizational Culture on The Employee Performance at The Jayakarta Hotel, Bandung, Indonesia*. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*. Vol. 02 Issue 1, 136-146. ISSN 2527-9092.
- Syahrum, Andi, Ida Aju Brahmasari, dan Riyadi Nugroho, (2016). *Effect of Competence, Organizational Culture and Climate of Organization to the Organizational Commitment, Job Satisfaction and the Performance of Employees in the Scope of Makassar City Government*. *International Journal of Business and Management Invention*. ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X Vol. 5 Issue 4: 52-64.
- Tejo, Guntur Aryo, dan Machasin, (2015). *Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Personil Bid. Humas Polda Riau*. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. Vol. 7 No. 3: 437-454.
- Uha, Ismail Nawawi, (2017). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Wasiman, (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Sistem Imbalan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel di Kota Batam dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel perantara*. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 6, No. 3, (305-313), ISSN : 2337-3997, EISSN : 2613-9774.
- Wibowo, (2016). *Manajemen Kinerja*, Edisi ke-5. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Djoko Setyo, (2017). *The Influence of Leadership, Competence, and Organizational Culture on Organizational Performance of the Border Region mediated by trust*. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. ISSN: 1991-8178 EISSN: 2309-8414 Pages: 1-9.
- Yamali, Fakhrol Rozi, (2018). *Effect of Compensation, Competencies and Organizational Culture on Organizational Commitment its Implication Experts Performance of Construction Services Company in Jambi Province*. *International Journal of Advances in Management and Economics (IJAME)*. Vol. 7 Issue 2 (29-42). ISSN : 2278-3369.