

## Hubungan antara Loyalitas dan Lingkungan Kerja dengan Motivasi Kerja Pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara

Oleh : Mohammad Jon Tasrif \*)

### ABSTRAK

*Goal of this research is described about the relationship among loyalties and work environment to work's motivation at PT Madani Hotel Medan North Sumatera. The respondents are 30 worker by randomnessampling of population.*

*Analysis of data used the simple regression and simple correlation, include the normality test and homogeneity test..*

*The result of this research are : First ; there is positive correlation loyalty with motivation. It means, if loyalty is upper, and than motivation is upper too. Second ; there is positive correlation among work environment with motivation. It means, if work environment is upper, and than the motivation is upper too.*

*Third, there is positive correlation among loyalty and environment with motivation by simultance.*

### PENDAHULUAN

Suatu organisasi merupakan suatu kesatuan yang mempunyai tujuan khusus yang terdiri atas kumpulan orang yang bekerja sama dan mempunyai struktur kerja yang sistematis. Dalam proses kerja sama tersebut mutlak diperlukan komunikasi yang efektif.

Orang yang bekerja di dalam organisasi, dituntut mempunyai kemampuan yang tinggi untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dengan demikian, seorang pegawai harus dapat melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya tepat pada waktunya dengan hasil yang baik.

Pada umumnya seorang pegawai dapat mencapai hasil kerja dengan baik apabila dalam dirinya ada keinginan dan dorongan untuk giat bekerja. Keinginan dan dorongan untuk giat bekerja atau biasa disebut dengan motivasi kerja, merupakan salah satu faktor penentu bagi seorang pegawai dalam mewujudkan kerjanya.

Timbulnya motivasi dalam diri pegawai untuk bekerja banyak dipengaruhi oleh faktor dari dalam dan luar dirinya. Motivasi kerja yang berasal dari dalam diri pegawai disebut motivasi internal, sedangkan motivasi kerja yang berasal dari luar diri pegawai dikenal dengan motivasi eksternal.

Kebutuhan dan keinginan yang ada dalam diri seorang pegawai akan menimbulkan motivasi internalnya. Sebagai contoh seorang pegawai yang ingin berprestasi dalam kerjanya maka dirinya akan rajin, berusaha menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik dan tepat pada waktunya.

Keberadaan motivasi internal pada diri pegawai tentunya harus didukung oleh motivasi eksternal yang berada di luar diri pegawai, misalnya: suasana kerja yang ada dalam organisasi dimana pegawai itu bekerja. Suasana kerja yang menyenangkan akan meningkatkan motivasi kerja pegawai.

---

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

Seorang pegawai yang berusaha bekerja dengan baik, akan mencapai hasil kerja yang baik pula bila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Di samping itu gaji yang memadai bagi setiap karyawan haruslah benar-benar sesuai dengan beban kerja yang diberikan sehingga karyawan akan tetap termotivasi untuk giat bekerja dan berkonsentrasi penuh dalam melaksanakan pekerjaannya.

Seorang pegawai yang berusaha bekerja dengan baik, akan mencapai hasil kerja yang baik pula bila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Di samping itu gaji yang memadai bagi setiap pegawai haruslah benar-benar sesuai dengan beban kerja yang diberikan sehingga pegawai akan tetap termotivasi untuk giat bekerja dan berkonsentrasi penuh dalam melaksanakan pekerjaannya.

Oleh karena itu, pimpinan perlu mengenal motivasi eksternal untuk mendapatkan tanggapan yang positif dari bawahannya. Tanggapan yang positif ini menunjukkan bahwa bawahannya sedang bekerja demi kemajuan organisasi. "Seorang manajer dapat menggunakan motivasi eksternal yang positif maupun negatif. Motivasi positif memberikan penghargaan untuk pelaksanaan kerja yang baik. Motivasi negatif memberlakukan hukuman bila pelaksanaan kerja jelek".(Sukanto Reksohadiprodjo dan T. Hani Handoko, 2000, h :259)

Banyak hal yang dapat menyebabkan terjadinya peningkatan motivasi kerja seorang pegawai dalam suatu organisasi antara lain loyalitas, lingkungan kerja, promosi jabatan, pendapatan tiap bulan, minat, sikap, pengetahuan, perhatian pimpinan, tanggung jawab, kesempatan memperoleh pendidikan yang lebih tinggi, kepuasan kerja, pengawasan, gaya kepemimpinan atasan, disiplin kerja, dan lain sebagainya.

Namun yang menjadi sasaran utama dalam penelitian ini adalah loyalitas dan lingkungan kerja. Seberapa besar kekuatan hubungan loyalitas dan lingkungan kerja dengan motivasi kerja, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama menarik untuk dikaji dalam suatu penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan terdahulu, maka dapat dipahami betapa pentingnya upaya peningkatan kinerja pegawai dalam rangka menciptakan dinamika kehidupan organisasi yang lebih baik.

Dari uraian tersebut juga dapat dipahami bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi meningkat atau menurunnya motivasi kerja seorang pegawai. Faktor-faktor yang dimaksudkan adalah: (1) Bagaimanakah tingkat motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara (2) Adakah upaya-upaya yang dilakukan untuk mendorong pegawai dalam meningkatkan motivasi kerja ? (3) Bagaimana keadaan lingkungan kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara? (4) Adakah upaya yang dilakukan pimpinan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif ? (5) Bagaimanakah loyalitas pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara? (6) Apakah ada hubungan antara loyalitas dengan motivasi kerja pegawai ? (7) Apakah ada hubungan antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja pegawai ? Pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas dapat diketahui melalui kajian penelitian.

Mengingat banyaknya faktor yang dapat menyebabkan peningkatan atau penurunan kinerja pegawai yang tidak mungkin dapat diamati secara keseluruhan, maka kajian penelitian ini hanya dibatasi pada hubungan antara loyalitas dengan motivasi kerja pegawai, hubungan antara lingkungan kerja dengan

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

motivasi kerja pegawai, serta hubungan antara loyalitas dan lingkungan kerja secara bersama-sama dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan terdahulu, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan positif antara loyalitas dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara ?
2. Apakah terdapat hubungan positif antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara?
3. Apakah terdapat hubungan positif antara loyalitas dan lingkungan kerja secara bersama-sama dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara?

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keterkaitan antara variabel bebas yaitu; loyalitas ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) dengan variabel terikat yaitu motivasi kerja ( $Y$ ) pada pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh informasi mengenai hubungan antara loyalitas dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara.
2. Memperoleh informasi mengenai hubungan antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara.
3. Memperoleh informasi mengenai hubungan antara loyalitas dan lingkungan kerja secara bersama-sama dengan motivasi kerja pegawai

PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama untuk para pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara yaitu sebagai bahan informasi yang akurat agar selalu meningkatkan loyalitas dan lingkungan kerja sehingga motivasi kerja optimal dapat tercapai. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai informasi yang penting bagi pimpinan PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara dalam menciptakan dinamika perkembangan motivasi kerja pegawai.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan informasi yang akurat bagi para pegawai, sedangkan bagi semua pihak yang berminat untuk memperoleh informasi dan data dasar dalam mengadakan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penelitian ini, terutama mengenai faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap peningkatan motivasi kerja.

## **BAHAN DAN METODE**

### **Motivasi Kerja**

Motif diartikan sebagai daya penggerak yang mendorong seseorang melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Motif yang sudah aktif disebut motivasi. (Sardiman A.M., 2006, h ; 73).

Motivasi merupakan proses yang tidak dapat diamati, tetapi bisa ditafsirkan melalui tindakan individu yang bertingkah laku, sehingga motivasi merupakan konstruksi jiwa. Kedudukan motivasi sejajar dengan isi jiwa sebagai cipta (*kognisi*), karsa (*konasi*), dan rasa (*emosi*) yang merupakan tridaya. Apabila cipta, karsa dan rasa yang melekat pada diri seseorang, dikombinasikan dengan

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

motivasi, dapat menjadi catur daya atau empat dorongan kekuatan yang dapat mengarahkan individu mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan. ( Robert M. W. 2006), hh. 423-433.)

Lawler mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi penyebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan secara sadar, meskipun tidak tertutup kemungkinan bahwa dalam keadaan terpaksa seseorang mungkin saja melakukan suatu kegiatan yang tidak disukainya. Kegiatan yang didorong oleh sesuatu yang tidak disukai berupa kegiatan yang terpaksa dilakukan cenderung berlangsung tidak efektif dan tidak efisien (Edward E. Lawler, and Josse-Bass, 2004, h. 1.)

Motivasi juga dapat dinilai sebagai suatu daya dorong (*driving force*) yang menyebabkan orang dapat berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan. Hal ini dijelaskan oleh Chauhan bahwa motivasi menunjuk pada gejala yang melibatkan dorongan perbuatan terhadap tujuan tertentu (S. S. Chauhan, 1998, h. 67).

Para pakar sosial berpendapat bahwa ada dua komponen utama untuk menganalisis motivasi sebagai dasar tingkah laku individu, yaitu: (1) komponen internal, merupakan dorongan yang berdasarkan kebutuhan atau motif, dan (2) komponen tujuan yang ingin dicapai. Dengan tercapainya tujuan berarti telah terpenuhi kebutuhan individu. Komponen tujuan sifatnya eksternal yang berada di luar individu. Sehubungan dengan itu Maslow mengemukakan bahwa (Abraham H. Maslow, 2000, h. 22). studi motivasi sebagian merupakan studi tentang tujuan, keinginan dan kebutuhan manusia

Dalam suatu motif umumnya terdapat dua unsur pokok, yaitu; 1) unsur dorongan atau kebutuhan, atau disebut juga “proses tenaga” yang sifatnya internal dan 2) unsur tujuan, yang mengandung unsur pembelajaran atau pembiasaan sebagai pengaruh faktor eksternal. Proses interaksi timbal balik antara kedua unsur tersebut terjadi dalam diri individu, namun dapat dipengaruhi oleh sesuatu di luar diri manusia. Misalnya kondisi cuaca, kondisi lingkungan dan sebagainya. Oleh karena itu dapat saja terjadi perubahan motivasi pada diri seseorang dalam waktu singkat, jika ternyata motivasi yang pertama mendapat hambatan atau mungkin tidak terpenuhi.

Teori motivasi yang berhubungan dengan pertumbuhan atau pemenuhan berbagai kebutuhan dikembangkan oleh Maslow. Berdasarkan kebutuhan yang terkenal dalam operasionalnya dipaparkan motif-motif individu dalam berbagai tingkatan. Bila kebutuhan individu pada tingkat yang paling rendah terpenuhi, maka kebutuhan-kebutuhan lain pada tingkat yang lebih tinggi segera timbul. Kebutuhan individu dimulai dari kebutuhan biologis yang dibawa sejak lahir sampai dengan kebutuhan psikologis yang kompleks.

Suatu motif akan menguasai tingkah laku seseorang bila motif yang berada di bawahnya sudah terpenuhi. Tingkah laku manusia mula-mula dikuasai oleh motif yang paling rendah, yaitu motif fisiologis seperti lapar, haus, seks dan sebagainya. Setelah motif dasar terpenuhi, motif di atasnya mulai menguasai sampai dengan motif yang paling tinggi, yaitu motif aktualisasi diri. Kebutuhan yang sudah terpenuhi tidak dapat berfungsi lagi sebagai motivator, misalnya udara buat bernapas

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE, MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

Menurut Maslow, Motivasi adalah energi dalam diri seseorang yang ditandai oleh “*feeling*” dan didahului oleh tanggapan terhadap tujuan. Selanjutnya dikemukakan bahwa motivasi ini mengandung tiga elemen penting yaitu: (a) Motivasi mengawali perubahan energi pada diri setiap individu, karena menyangkut perubahan energi manusia, penampakannya akan menyangkut kegiatan fisik; (b) Motivasi ditandai oleh adanya rasa/*feeling*, atau afeksi seseorang. Dalam hal ini motivasi ada hubungan dengan. kejiwaan, afeksi dan emosi yang dapat menentukan tingkah laku manusia; (c) Motivasi akan terangsang karena adanya tujuan. Motivasi merupakan respon dari tujuan. Tujuan ini menyangkut kebutuhan. Sejalan dengan itu Lawler mengatakan bahwa fungsi motivasi bagi manusia adalah; 1) motivasi sebagai motor penggerak bagi manusia, ibarat bahan bakar pada kendaraan, 2) motivasi merupakan pengatur dalam memilih alternatif di antara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan. dengan memperkuat suatu motivasi akan memperlemah motivasi yang lain, oleh karena itu seorang akan melakukan satu aktivitas dan meninggalkan aktivitas yang lain, 3) motivasi merupakan pengatur arah atau tujuan dalam melakukan aktivitas. Dengan kata lain setiap orang hanya akan memilih dan berusaha untuk mencapai tujuan pada sistem yang memberikan motivasi tinggi dan bukan mewujudkan tujuan pada sistem yang lemah motivasinya. Seseorang melakukan aktivitas karena adanya suatu dorongan. Mengenai dorongan ini ada dua teori yang muncul yaitu; “*biogenic theories*” dan “*sosiogenic theories*”. “*Biogenic theories*” menyangkut proses biologis seperti instink dan kebutuhan-kebutuhan; sedangkan “*sosiogenic theories*” menekankan adanya pengaruh

kebudayaan/kehidupan masyarakat. Kedua teori ini menunjukkan bahwa seseorang melakukan aktivitas karena kebutuhan biologis, instink, unsur-unsur kejiwaan lainnya yang dipengaruhi perkembangan budaya manusia.

Hidup sejahtera yang merupakan pencerminan dari pemenuhan kebutuhan sesuai dengan teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya, adalah keinginan setiap orang. Usaha untuk mencapai kondisi tersebut antara lain dengan cara menjaga kesehatan, mengatur jumlah keluarga, dan menjaga lingkungan agar tetap serasi dan seimbang. Setiap individu apabila merasakan sesuatu manfaat bagi kesejahteraannya, akan berkembang menjadi suatu kebutuhan, maka pelaksanaannya adalah kesadaran pribadi masing-masing secara sukarela tanpa paksaan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

McNeil mengemukakan bahwa analisis motivasi oleh ahli-ahli psikologi menggantungkan pada konsep kebutuhan (*need*) dan dorongan (*drive*). Walter mengartikan motivasi sebagai kebutuhan adalah sejalan dengan pandangan psikologi humanistik. Asumsi dasar dari psikologi humanistik adalah bahwa sebagian besar tingkah laku manusia bertujuan (*purposeful*). Kata “bertujuan” dimaksudkan bahwa sebagian besar tingkah laku manusia diarahkan pada pemenuhan kebutuhan atau pencapaian tujuan (Walter B. Kolesnik, 1998, h. 146.)

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan merupakan faktor pendorong adanya perbuatan. Kebutuhan merupakan motivasi seseorang untuk berbuat. Maslow yang dikenal sebagai bapak psikologi humanistik, dan bapak aktualisasi diri, mengemukakan bahwa manusia dimotivasi oleh sejumlah

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

kebutuhan dasar yang bersifat sama untuk seluruh species, tidak berubah, dan berasal dari sumber genetik atau naluriah. Kebutuhan-kebutuhan ini juga bersifat psikologis, bukan semata-mata fisiologis. (Frank G. Goble, 1997, h. 70).

Para ahli psikologi berpendapat bahwa dalam diri seseorang ada sesuatu yang menentukan perilaku, yang bekerja dengan cara tertentu untuk mempengaruhi perilaku tersebut. Di antara para ahli ada yang menyebut penentu perilaku tersebut adalah kebutuhan (*need*), ada juga yang menyebut dengan istilah “motif” (*motive*) dan ada juga yang menggunakan kedua istilah tersebut secara bergantian. Istilah lain yang agak berbeda dan sering pula digunakan adalah motivasi (*motivation*). Motif dan motivasi merupakan dua istilah yang sulit untuk dipisahkan dan dibedakan, karena itu kedua istilah ini sering digunakan secara bergantian dengan makna yang sama.

Sehubungan dengan uraian-uraian di atas, Nawawi membedakan dua bentuk motivasi yang meliputi: Motivasi *intrinsik* dan motivasi *ekstrinsik*. Motivasi intrinsik adalah pendorong perilaku yang bersumber dari dalam diri seseorang sebagai individu, berupa *kesadaran* mengenai pentingnya manfaat/makna pekerjaan yang dilaksanakan, baik karena mampu memenuhi *kebutuhan* atau menyenangkan, ataukah memungkinkan seseorang mampu mencapai suatu tujuan, maupun karena memberikan *harapan* tertentu yang sifatnya positif di masa depan. Misalnya perilaku yang bekerja secara berdedikasi semata-mata karena merasa memperoleh kesempatan untuk mengaktualisasikan dirinya secara maksimal, sedangkan motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskan pekerja melaksanakan perilaku secara maksimal

karena adanya *pujian, hukuman, aturan* dan sebagainya.

Manusia itu berbeda satu sama lainnya tidak hanya dengan kemampuan melakukan sesuatu (*Ability to do*) tetapi juga berbeda dengan kemauan untuk melakukan sesuatu (*will to do*), kemauan atau dorongan untuk melakukan sesuatu disebut motivasi. (Paul Hersey & Kenneth H. Blanchard, 1998, h. 16).

Hoy dan Miskell seperti dikutip oleh Wahyusumidjo, mengatakan bahwa: Motivasi sangat mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu, mempertahankan kegiatan ke arah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. dengan kata lain motivasi sangat mempengaruhi seseorang dalam bertindak. Dengan demikian motivasi ialah dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk berperilaku dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Wahjosumidjo, , 2005, h. 177).

Motivasi merupakan penggerak dalam diri manusia untuk berbuat serta memberikan arah kepada perbuatan tersebut. Produktivitas seseorang dalam suatu lembaga sebagian besar ditentukan oleh motivasi orang untuk menghasilkan sesuatu. Motivasi merupakan keadaan psikologis yang manifestasinya dapat diketahui melalui tingkah laku. Seseorang akan melakukan sesuatu pekerjaan dengan gigih kalau dia mempunyai motivasi yang sangat kuat. Sebaliknya seseorang mungkin akan meninggalkan tugas atau kurang bergairah melakukan pekerjaan kalau ia tidak mempunyai motivasi untuk melakukannya. Untuk menyelesaikan suatu pekerjaan seseorang di samping memerlukan kecakapan pribadi, juga memerlukan motivasi agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

Secara umum dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan salah satu faktor yang dominan bagi seseorang dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik oleh orang yang bermotivasi kuat walaupun kecakapannya sedang-sedang saja. Sebaliknya orang yang berkecakapan tinggi tetapi tidak mempunyai motivasi yang memadai mungkin tak dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik. Makin tinggi motivasi seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan makin tinggi pula kemungkinannya untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Konsep lain yang berkaitan dengan motivasi adalah konsep “needs” atau kebutuhan, dan “incentive” atau rangsangan. Menurut Hersey Blanchard istilah motif dan “need” dapat digunakan secara bergantian (*inter-changeably*).

Kebutuhan manusia dapat pula dibagi atas dua macam yaitu; kebutuhan yang disadari (*conscious needs*) dan kebutuhan yang tidak disadari (*unconscious needs*). Keduanya tidak dapat dipisahkan secara mutlak. Kebutuhan yang satu dengan yang lainnya selalu berkaitan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Peranan kebutuhan sebagai penggerak tingkah laku dikemukakan oleh Caprio sebagai berikut “Needs may be considered the sours of behavior, active forces get behavior going”. (Nicholas S. Di Caprio, 2004, h. 192).

Motivasi seseorang cenderung berkurang kekuatannya apabila kebutuhan sudah dipenuhi atau apabila kebutuhan itu tak dapat dipenuhi (*blocked*). Kalau kebutuhan mengenai sesuatu telah terpenuhi, maka berkurang keinginannya untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan ia lebih cenderung untuk

memenuhi kebutuhan yang lain yang lebih tinggi tingkatannya.

Menurut Lewin’s Field Theory, bahwa nilai suatu lingkungan akan mempengaruhi tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Teori ini membagi nilai tersebut atas dua macam yaitu; (*a Region of positive value*), yaitu seseorang berusaha untuk memperoleh sesuatu, apabila yang diinginkan telah diperoleh maka hal itu akan mengurangi keinginan yang terjadi pada dirinya, seperti keinginan memperoleh makanan bagi orang yang sedang lapar, (*2) a region of negative value*), yaitu; seseorang berusaha untuk menjauhi sesuatu, dan kalau hal itu terjadi akan menimbulkan keterangan pada dirinya, seperti menjauhi anjing bagi orang yang takut anjing. (Calvin S. Holl and Garden Linsey, 1997, h. 228.)

Hasil penelitian yang dilakukan di Universitas Oregon menunjukkan bahwa imbalan yang bersifat intrinsik (*intrinsic reward*) lebih berpengaruh untuk memotivasi guru-guru daripada imbalan yang bersifat ekstrinsik (*extrinsic reward*). Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa imbalan yang bersifat intrinsik lebih sering digunakan terhadap guru-guru yang mengajar murid-murid mempunyai prestasi yang lebih tinggi, sedangkan imbalan yang bersifat ekstrinsik lebih sering digunakan untuk guru-guru yang mengajar pada sekolah yang murid-muridnya mempunyai prestasi rendah. (ERIC Digest, 2000, h :r 60)

Tokoh terkemuka yang telah banyak memberikan sumbangan terhadap perumusan motivasi adalah Maslow. Dia telah berhasil menyusun klasifikasi tingkat kebutuhan manusia. Tingkat kebutuhan manusia itu menurut Maslow meliputi: (1) kebutuhan fisiologis

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

(*physiological needs*), (2) kebutuhan akan rasa aman (*safety or security needs*), (3) kebutuhan sosial (*social needs*), (4) kebutuhan akan penghargaan/prestise (*esteem needs*), dan (5) kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*).

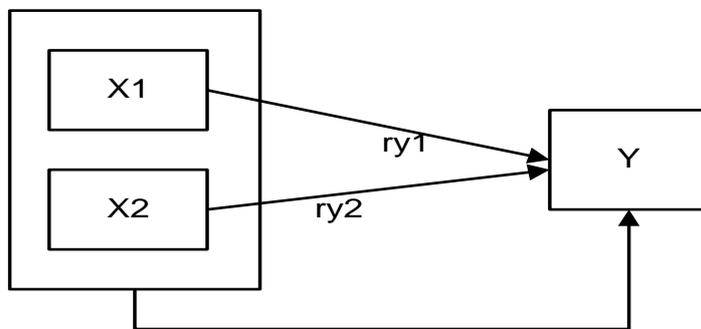
### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lingkungan PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 (tiga), yaitu dari bulan Desember 2010 sampai Pebruari 2011.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah *Survai*. Metode survai dirancang untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan dengan tujuan untuk melukiskan variabel atau kondisi atau kondisi apa yang ada dalam suatu situasi. ( Donald Ary, L. Ch, Yacobs and Razavich, 1979, h. 382).

Konstelasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara skematis dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.



Ry. 12

Keterangan:

$X_1$  : Loyalitas

$X_2$  : Lingkungan kerja

Y : Motivasi kerja pegawai

$r_{y1}$  : Koefisien korelasi antara  $X_1$  dengan Y

$r_{y2}$  : Koefisien korelasi antara  $X_2$  dengan Y

$R_{y.12}$  : Koefisien korelasi berganda antara  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama dengan Y

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara yang berjumlah 420 orang. Populasi sasaran adalah pegawai yang berada pada bagian administrasi dan akuntansi yang berjumlah 40 orang. Sampel diambil sebanyak 30 orang pegawai dari populasi sasaran. Sampel dipilih dengan teknik acak sederhana (*simple random sampling*).

### Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data empiris mengenai variabel yang diamati, dalam penelitian ini digunakan seperangkat instrumen berbentuk angket (kuesioner). Kuesioner digunakan untuk menghimpun informasi mengenai loyalitas, lingkungan kerja, dan motivasi kerja pegawai.

Konsepsi yang mendasari penyusunan instrumen bertolak dari

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

indikator-indikator variabel penelitian yang diturunkan dari dimensi yang berlandaskan teori masing-masing variabel yang telah dibangun. Selanjutnya dari indikator atau kisi-kisi tersebut dijabarkan menjadi beberapa butir pertanyaan/ Pernyataan, sesuai dengan kandungan makna yang terkandung dalam indikator tersebut.

Instrumen penelitian yang berupa angket (kuesioner) variabel loyalitas, lingkungan kerja, dan motivasi kerja pegawai secara rinci akan diuraikan sebagai berikut :

### Variabel Motivasi Kerja Pegawai (Y)

#### a. Definisi Konseptual

Motivasi kerja pegawai, yaitu keseluruhan daya penggerak atau tenaga pendorong yang menimbulkan adanya keinginan untuk melakukan kegiatan atau aktivitas dalam menjalankan tugas sebagai pegawai yang dilaksanakan secara sistematis, berulang-ulang, kontinyu dan progresif untuk mencapai tujuan.

#### b. Definisi Operasional

Motivasi kerja pegawai adalah aktivitas untuk melihat sikap pegawai akan pekerjaannya yang pengukurannya dilakukan dengan angket, nilai atau skor yang diperoleh dengan menggunakan Skala Likert yang berbentuk skala dengan lima pilihan dan terdiri dari 30 butir pernyataan. Skor motivasi kerja pegawai diperoleh dari jumlah skor 30 butir pernyataan dengan rentang skor terletak antara 30 sampai 150.

#### c. Kisi-kisi Instrumen

Dari definisi konseptual yang telah diuraikan di atas, maka indikator yang diukur dalam variabel ini adalah motivasi kerja pegawai yang bersumber dari motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, yang indikatornya meliputi: kesadaran, kebutuhan, harapan, pujian, hukuman dan aturan. Dari indikator tersebut dikembangkan menjadi butir instrumen sebanyak 30 butir. Penyebaran butir tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Variabel Motivasi Kerja (Y)

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Angket		Jumlah Butir
			Positif	Negatif	
Motivasi Kerja Pegawai	Motivasi Intrinsik	Kesadaran	2, 3, 16, 17, 30	1, 13, 14	8
		Kebutuhan	6, 8, 24, 25, 26	15	5
		Harapan	5, 7, 19, 20, 23		6
	Motivasi Ekstrinsik	Pujian	9, 10, 21, 28		4
		Hukuman	27, 29	12	3
		Aturan	4, 11, 18, 22		4
Jumlah					30

Deskripsi data hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum mengenai penyebaran/distribusi data, baik berupa ukuran gejala sentral, ukuran letak maupun distribusi frekuensi. Harga-harga yang akan disajikan setelah diolah dari data mentah dengan menggunakan metode statistik deskriptif, yaitu; harga rata-rata,

## HASIL DAN PEMBAHASAN

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE, MM  
 Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
 Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

simpangan baku, modus, median, distribusi frekuensi serta grafik histogram.

Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk kepada masalah penelitian, maka deskripsi data dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yakni; (1) loyalitas, (2) lingkungan kerja, dan (3) motivasi kerja pegawai. Hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 3. Uraian singkat hasil perhitungan statistik deskriptif tersebut akan dikemukakan berikut ini:

### Motivasi Kerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rentangan skor variabel motivasi kerja pegawai berada antara 89 sampai dengan 118 dari skor teoretik 30 hingga 150, skor rata-rata sebesar 106,60, simpangan baku atau standar deviasi sebesar 8,99, median sebesar 104, modus sebesar 103. Sedangkan distribusi frekuensi dapat dilihat pada Tabel 2.

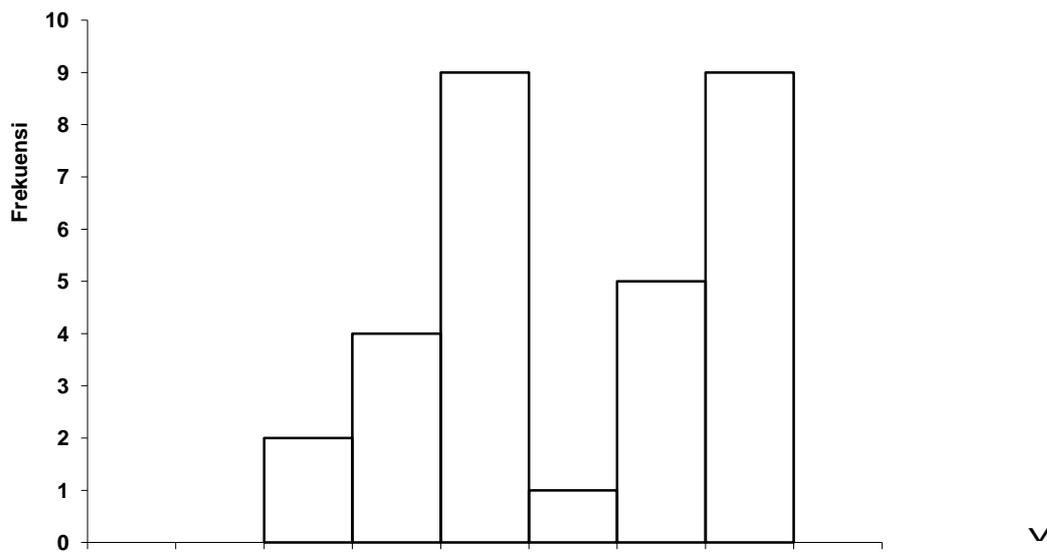
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Pegawai

No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif
1.	89 – 93	2	6,67
2.	94 – 98	4	13,33
3.	99 – 103	9	30,00
4.	104 – 108	1	3,33
5.	109 – 113	5	16,67
6.	114 – 118	9	30,00
Jumlah		30	100,00

Dari data yang terlihat pada tabel distribusi frekuensi di atas, jika dibandingkan dengan harga rata-rata menunjukkan bahwa skor motivasi kerja pegawai yang berada di bawah harga rata-rata sebanyak 15 responden (50,00 %), sedang yang berada pada kelompok kelas harga rata-rata adalah sebanyak 1

responden (3,33 %) dan yang berada di atas harga rata-rata 14 responden (46,67 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera utara termasuk dalam kategori rendah. Selanjutnya histogram variabel ini dapat ditunjukkan pada Grafik 1.

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)



Grafik 1. Histogram Frekuensi Motivasi Kerja Pegawai

### Loyalitas

Skor teoretik yang diharapkan diperoleh pegawai dari variabel loyalitas adalah terletak pada rentangan skor antara 30 sampai 150. Ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas hanya

berada antara 84 sampai dengan 118, skor rata-rata sebesar 105,33 simpangan baku atau standar deviasi sebesar 8,62, median sebesar 109, modus sebesar 102, 112 dan 114. Distribusi frekuensi dapat dilihat pada Tabel 3.

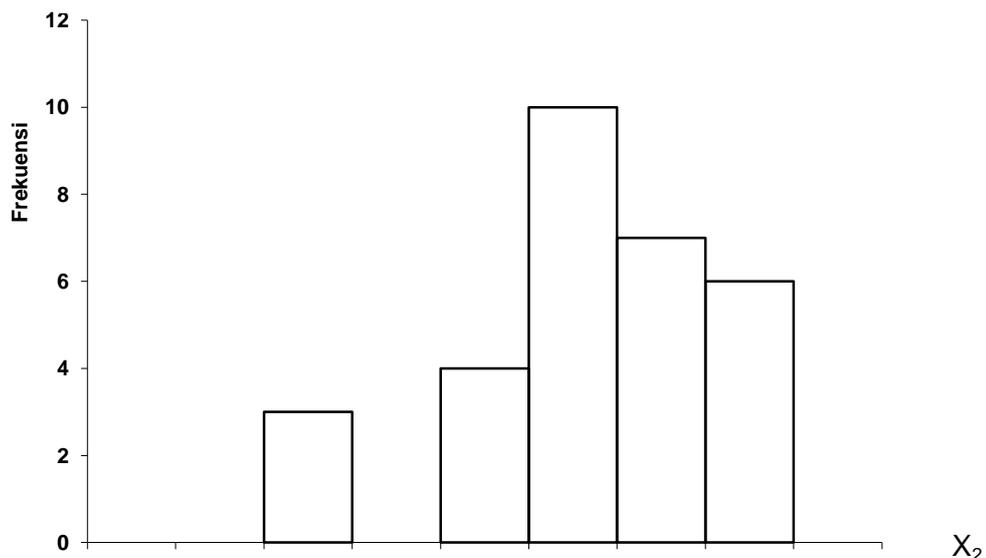
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Loyalitas

No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif
1.	84 – 89	3	10,00
2.	90 – 95	0	0,00
3.	96 – 101	4	13,33
4.	102 – 107	10	33,33
5.	108 – 113	7	23,33
6.	114 – 119	6	20,00
Jumlah		30	100,00

Dari data yang terlihat pada tabel distribusi frekuensi di atas, jika dibandingkan dengan harga rata-rata menunjukkan bahwa skor loyalitas yang berada di bawah harga rata-rata sebanyak 7 responden (23,33 %), sedang yang berada pada kelompok kelas harga rata-rata adalah sebanyak 10 responden (33,33

%) dan yang berada di atas harga rata-rata 13 responden (43,33 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa loyalitas pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya histogram variabel ini dapat ditunjukkan pada Grafik 2.

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
 Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
 Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)



Grafik 2. Histogram Frekuensi Loyalitas

### Lingkungan Kerja

Skor teoretik yang diharapkan diperoleh dari penelitian untuk variabel lingkungan kerja adalah berada pada rentangan skor antara 30 sampai 150. Ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa skor lingkungan kerja hanya

berada antara 86 sampai dengan 119, skor rata-rata sebesar 105,9, simpangan baku atau standar deviasi sebesar 8,62, median sebesar 109 dan modus 106, 111 dan 115. Sedangkan distribusi frekuensi dapat dilihat pada Tabel 4

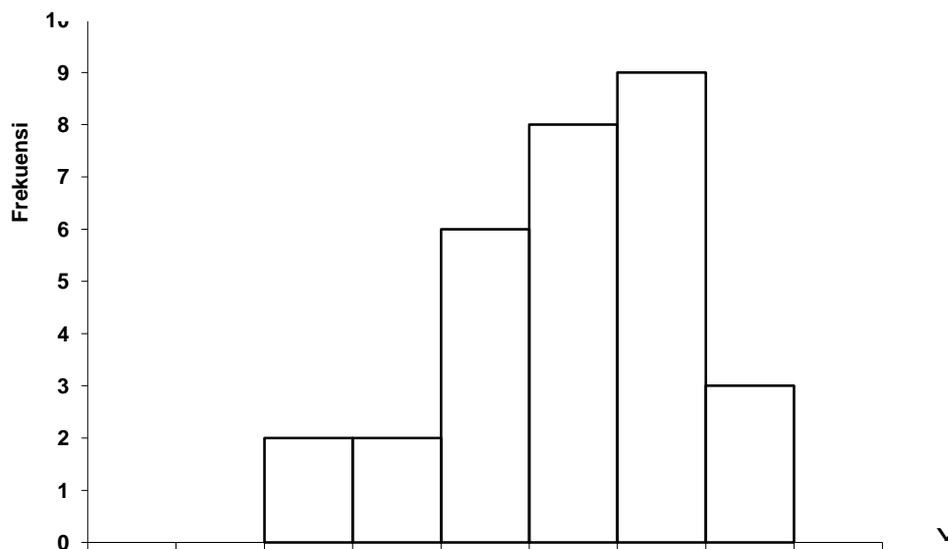
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Lingkungan Kerja

No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif
1.	86 – 91	2	6,67
2.	92 – 97	2	6,67
3.	98 – 103	6	20,00
4.	104 – 109	8	26,67
5.	110 – 115	9	30,00
6.	116 – 121	3	10,00
Jumlah		30	100,00

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, jika dibandingkan dengan harga rata-rata menunjukkan bahwa skor lingkungan kerja yang berada di bawah harga rata-rata sebanyak 10 responden (33,33 %), sedang yang berada pada kelompok kelas harga rata-rata adalah sebanyak 8 responden (26,67 %) dan yang berada di atas harga

rata-rata 12 responden (40,00 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya histogram variabel ini dapat ditunjukkan pada Grafik 3.

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
 Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
 Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)



Grafik 3. Histogram Frekuensi Lingkungan Kerja

### Pengujian Persyaratan Analisis

Data variabel penelitian yang dianalisis dengan menggunakan analisis statistik inferensial melalui teknik korelasi sederhana dan regresi ganda harus memenuhi beberapa persyaratan. Di antara persyaratan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Data bersumber dari sampel berupa pasangan data variabel X dan variabel Y harus diambil secara acak dan memenuhi sampel minimum.
- 2) Untuk setiap kelompok harga variabel X, dan variabel Y harus independen dan berdistribusi normal.
- 3) Hubungan pasangan data variabel X dan variabel Y harus linear
- 4) Untuk setiap kelompok harga variabel X, variansinya harus sama

Untuk memenuhi persyaratan tersebut telah dilakukan pengujian persyaratan analisis, yaitu pengujian normalitas distribusi data dan pengujian homogenitas data. Hasil pengujian dikemukakan berikut ini:

### Uji Normalitas

Pengujian normalitas masing-masing variabel dilakukan dengan maksud

untuk mengetahui apakah sebaran data dari setiap variabel tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y atas  $X_1$ , dan Y atas  $X_2$  dengan menggunakan statistik *Uji Lilliefors*.

Pengujian galat taksiran regresi Y atas  $X_1$  menghasilkan harga  $L_{hitung}$  maksimum sebesar 0,075 sedangkan  $L_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 0,161. Ternyata  $L_{hitung} < L_{tabel}$  atau  $0,075 < 0,161$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa galat taksiran Y atas  $X_1$  berdistribusi normal.

Untuk pengujian galat taksiran regresi Y atas  $X_2$  menghasilkan harga  $L_{hitung}$  maksimum sebesar 0,118 sedangkan  $L_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 0,161. Ternyata  $L_{hitung} < L_{tabel}$  atau  $0,118 < 0,161$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa galat taksiran Y atas  $X_2$  juga berdistribusi normal. Oleh karena itu galat taksiran Y atas  $X_1$  dan Y atas  $X_2$  berdistribusi normal. Dengan demikian pengujian hipotesis yang menggunakan analisis korelasi dan regresi dapat dilakukan. Hasil pengujian normalitas

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE, MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

secara keseluruhan dapat diperlihatkan pada lampiran 4.3 dan 4.5. Sedangkan rangkuman hasil pengujian normalitas

secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Rangkuman Uji Normalitas Galat Taksiran  $Y - \hat{Y}$

No	Galat Taksiran	$L_0$	$L_{tabel(0.05)}$	Keputusan	Keterangan
1.	Y atas $X_1$	0,075	0,161	Terima $H_0$	Normal
2.	Y atas $X_2$	0,118	0,161	Terima $H_0$	Normal

### Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah sebaran data dari setiap variabel tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang homogen. Pengujian homogen dilakukan terhadap varians regresi Y atas  $X_1$  dan Y atas  $X_2$  dilakukan dengan menggunakan uji Bartlett.

Pengujian varians regresi Y atas  $X_1$  menghasilkan harga  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 18,927 sedangkan  $\chi^2_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 19,675. Ternyata  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau  $18,927 < 19,675$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians Y atas  $X_1$  homogen.

Untuk pengujian varians regresi Y atas  $X_2$  menghasilkan harga  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 19,576 sedangkan  $\chi^2_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 22,362. Ternyata  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau  $19,576 < 22,362$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians Y atas  $X_2$  homogen.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, pada bab ini akan diketengahkan kesimpulan dan saran yang bersifat sintetik dan sistemik. Kesimpulan yang rumusannya bersifat umum yang merupakan dasar bagi pengkajian

selanjutnya berupa implikasi dan saran penelitian.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ketiga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang diajukan dalam penelitian ini diterima, dan menolak hipotesis nol ( $H_0$ ). Beberapa kesimpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

*Pertama*, terdapat hubungan positif antara loyalitas dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara. Ini berarti bahwa semakin tinggi loyalitas seorang pegawai, akan semakin tinggi pula motivasi kerjanya. Sebaliknya semakin rendah loyalitas seorang pegawai, maka semakin rendah pula motivasi kerjanya. Oleh karena itu loyalitas merupakan variabel yang penting untuk diperhatikan di dalam memprediksi motivasi kerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi dengan menggunakan rumus analisis uji t diperoleh nilai  $t_{hitung} = 5,214$  sedangkan harga  $t_{tabel(28,01)}$  sebesar 2,473. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara loyalitas pegawai dengan motivasi kerja pegawai, karena kriteria perhitungannya adalah  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,214 > 2,473$ ).

Meskipun secara statistik berhasil diuji terdapat hubungan yang positif antara kedua variabel, peneliti menyadari bahwa faktor loyalitas pegawai bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan tinggi rendahnya motivasi kerja pegawai.

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
 Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
 Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

Masih ada faktor lain yang mungkin berperan terhadap motivasi kerja pegawai seperti konsep diri, komunikasi antar pegawai, peluang karier, budaya kerja, penilaian yang diberikan pimpinan, lingkungan kerja, kompetensi pegawai, disiplin kerja, pendelegasian wewenang, kemampuan dasar seorang pegawai, lingkungan kerja dan faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kedua*, terdapat hubungan positif antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara. Ini berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja seorang pegawai akan semakin tinggi pula motivasi kerjanya. Sebaliknya semakin kurang baik lingkungan kerja seorang pegawai, maka semakin rendah pula motivasi kerjanya. Oleh karena itu lingkungan kerja pegawai merupakan variabel yang penting untuk diperhatikan dalam memprediksi motivasi kerja.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi dengan menggunakan rumus analisis uji t diperoleh nilai  $t_{hitung} = 7,998$  sedangkan harga  $t_{tabel (28,01)}$  sebesar 2,473. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja pegawai, karena kriteria perhitungan adalah  $t_{hitung} > t_{tabel} (7,998 > 2,473)$ .

Meskipun secara statistik berhasil diuji terdapat hubungan yang positif antara kedua variabel, peneliti menyadari bahwa faktor lingkungan kerja bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan tinggi rendahnya motivasi kerja pegawai. Masih ada faktor lain yang mungkin berperan terhadap motivasi kerja pegawai seperti konsep diri, komunikasi antar pegawai, peluang karier, budaya kerja, penilaian yang diberikan pimpinan, lingkungan kerja, kompetensi pegawai, disiplin kerja, pendelegasian wewenang, kemampuan dasar seorang pegawai, loyalitas dan faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Ketiga*, terdapat hubungan positif antara loyalitas dan lingkungan kerja secara bersama-sama dengan motivasi kerja pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara. Dengan demikian berarti bahwa semakin tinggi loyalitas seorang pegawai dan semakin baik lingkungan kerjanya akan semakin tinggi pula motivasi kerja pegawai tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa loyalitas dan lingkungan kerja, merupakan dua variabel yang penting untuk diperhatikan dalam menjelaskan peningkatan motivasi kerja seorang pegawai.

Hasil analisis uji "F" diperoleh besaran sebesar 36,82. Besaran ini dikonsultasikan dengan besaran  $t_{tabel (0,01)}$  diperoleh besaran sebesar 5,49, yang menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara loyalitas dan lingkungan kerja secara bersama-sama dengan motivasi kerja pegawai sangat signifikan.

Disarankan kepada pimpinan PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara agar dapat memberikan kesempatan kepada pegawai untuk dapat mengikuti pendidikan, baik pendidikan formal maupun pelatihan. Selain itu diharapkan pula agar penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuannya, serta senantiasa dimotivasi untuk dapat meningkatkan motivasi kerjanya.

Kepada pegawai PT. Madani Hotel Medan Sumatera Utara untuk bekerja sesuai dengan kemampuannya dan berupaya untuk meningkatkan motivasi kerjanya disamping bersama-sama mendukung kebijakan yang dikeluarkan pimpinan.

Diharapkan dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan kajian yang lebih luas, dengan menambah variabel yang secara konseptual berpengaruh terhadap meningkat atau menurunnya motivasi kerja seorang pegawai, baik melalui penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif.

\*) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality* (New York: Parper and Row Publisher, 1970), h. 22.
- Aeker, David A. *Managing Brand Equity: Capitalizing on Value of Brand Name*. New York: Simon dan Schuster Inc., 1991.
- Ary, Donald, L. Ch, Yacobs and Razavich. *Introduction in Research in Education*. Sydney: Hott Rinehart and Winston, 1979.
- Chauhan, S. S. *Advanced Educational Psychology*. New Delhi: Vikkas Publishing House, Ltd., 1978.
- DiCaprio, Nicholas S. *Personality Theories Guide to Living*. Philadhelphia: W. B. Saunders Company, 1974.
- ERIC Digest, *Clearing House of Educational Management: Teacher Motivation, Research Action*, Brief Number 13, Eugene, Oregon, University of Oregon, 1980, Number 60, October 1982.
- Fouss, Donald E. dan Robert J. Troppmann, *Effective Coaching: A Psychological Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1981.
- Fraser, T.M. *Human, Stress Work and Job Satisfaction a Critical Approach*. Geneva: International Labor Organization, 1983.
- Goble, Frank G. *Psikologi Humanistik*, Terjemahan A. Supratiknyo Yogyakarta: Kanisius, 1987.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: How to earn It, How to Keep It*. New York: Lexington Books, 1995.
- Harsono. *Coaching dan Aspek-aspek Psikologis dalam Coaching*. Jakarta: Tambak Kusuma, 1988.
- Hersey, Paul & Kenneth H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior*. New Delhi: Prentice-Hall of India, Private Limited, 1978.
- Holl, Calvin S. and Garden Linsey. *Theory of Personality*. New York: Jhon Willey & Sons Inc., 1967.
- Kolesnik, Walter B. *Motivation: Understanding and Influencing Human Behavior*. Boston: Allyn and Bacon Inc.
- Lawler, Edward E. *Motivation in Work Organizations*. San Francisco: Josse-Bass, 1994.
- Lindsay, William M. and Yoseph A. Patrick, *Total Quality and Organization Development*. New Jersey : Prentice Hall, 1996.
- Martens, Rainer. *Coaches Guide to Sport Psychology*. New York: Human Kinetics Publisher. Inc., 1942.
- McNeil, Elton B. *The Psychology of Being Human*. San Francisco: Canfield Press, 1974.
- Nitisemito, Alex S. *Management Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996.
- Parek, Udai. *Perilaku Organisasi*, terjemahan Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Management. Jakarta: Migas Surya dan Grafindo, 1984.
- Pate, Russel R., Bruce McClenaghan dan Robert Rotella, *Dasar-dasar Ilmiah Kepelatihan*, terjemahan Kasiyo Dwi Jowinoto. Semarang: IKIP Semarang Press, 1993.
- Pyke, Frank S. *Better Coaching Advanced Coach's Manual*. Australia: Australian Sports Commission, 1991.
- Reicheld, Frederich F. dan Phil Scheffer, *E-Loyalty: Your Secret Weapon on The Web*. Harvard: Business, Juli-August 2000.
- Reicheld, Frederich F. *Loyalty-Based Management*, 2000. <http://www.hbsp.harvard.edu/hbsp/prod>
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan T. Hani Handoko. *Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE, 1990.
- Rue, Leslie W. *Supervision, Key Link to Productivity*. USA : Time's Mirror Books, 1996.

\* ) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)

- Sardiman A.M., *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali, 1986.
- Schein, Edgar H. *Organization Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publisher, 1992.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk Lazar, Leslie, *Customer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, 1997.
- Sedarmayanti. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju, 1996.
- Simon, Herbert A. *Administratif Behavior*. New York : MacMillan Publisher Co., 1976.
- Singer, Robert N. *Motor Learning Human Performance*. New York: Macmillan Publishing Co. In., 1975.
- Swasta, Basu, Dharmamesta, *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 1999.
- Thompson, Peter JL. *Introduction to Coaching Theory*. England: International Amateur Athletic Federation, 1991.
- Torrington, Derek. *International Human Resources: Think Globally, Act Locally*. United Kingdom: Prentice Hall, 1994.
- Travers, Robert M. W. *Essentials of Learning The New Cognitive Learning for Students of Education*. New York: Macmillan, Co., Inc., 1976.
- Tyssen, Theodore G. *Bisnis dan Manajemen Buku Petunjuk bagi Manajer*, alih bahasa Hadyana. Jakarta: Arcan, 1996.
- Wahjosumidjo. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985.

---

\* ) Mohammad Jon Tasrif, SE. MM  
Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur  
Email : [jtasrif@yahoo.com](mailto:jtasrif@yahoo.com)