



Jurnal Diversita

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/diversita>

Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Iklim Organisasi pada Karyawan

Relationship Between Service Quality Perception with Organizational Climate in Employees

Christoper*, Sri Linda Wahyuni Br Barus** & Rianda Elvinawanty***
Fakultas Psikologi, Universitas Prima Indonesia, Indonesia

Diterima; 27 April 2020; Disetujui: 30 April 2020; Dipublish: 02 Juni 2020

*Corresponding author: E-mail: christopheripong8@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Iklim Organisasi dengan Persepsi Kualitas Pelayanan. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Java Global Futures Medan sebanyak 92 orang yang menggunakan teknik *sampling* jenuh. Data diperoleh dari skala untuk mengukur iklim organisasi dan persepsi kualitas pelayanan. Perhitungan dilakukan dengan melalui uji prasyarat analisis (uji asumsi) yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Analisis data yang digunakan adalah menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson Correlation)* dengan bantuan SPSS 17 for Windows. Hasil analisis data menunjukkan koefisien korelasi $r = 0.604$, dan nilai signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara iklim organisasi dengan persepsi kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumbangan yang diberikan variabel iklim organisasi terhadap variabel persepsi kualitas pelayanan adalah sebesar 35,6 persen, selebihnya 64,4 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Kata Kunci: Karyawan; Persepsi Kualitas Pelayanan; Iklim Organisasi.

Abstract

This study aims to determine the relationship between Organizational Climate and Service Quality Perception. Subjects used in this study were employees at PT. Java Global Futures Medan consisting of 92 people who were selected all using saturated sampling techniques. Data were obtained from a scale to measure Organizational Climate and Service Quality Perception. The calculation was performed by means of testing requirements analysis (assumption test) that consists of test for normality and linearity. Analysis of the data used was performed by Product Moment Analysis through SPSS 17 for Windows. The results of data analysis showed that $r = 0.604$ and $p = 0.000$ ($p < 0.05$), indicating that there was a positive relationship between Organizational Climate and Service Quality Perception. The results of this study indicated that the contribution given by the variable of Organizational Climate and Service Quality Perception was 35.6 %, the remaining 64.4 % were affected by other factors not examined. From these results it can be concluded that the hypothesis is acceptable.

Keywords: Employees; Service Quality Perception; Organizational Climate.

How to Cite: Cristhoper., Barus, S.L.W.B., & Elvinawanty, R. (2020), Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Iklim Organisasi pada Karyawan, *Jurnal Diversita*, 6 (1): 114-121.

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah melanda kehidupan manusia. Seiring lajunya perubahan serta pertumbuhan dalam dunia khususnya bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) mempercepat perkembangan globalisasi yang semakin tidak terbendung. Dengan begitu cepatnya pertumbuhan globalisasi, banyak perubahan telah terjadi dalam tata cara kehidupan manusia dan hal tersebut mempengaruhi beragam aspek kehidupan setiap individu. Adapun aspek kehidupan manusia yang terpengaruh oleh laju perkembangan globalisasi adalah aspek perbisnisan. Zaman yang semakin maju dan semakin modern juga turut mempengaruhi jenis bisnis yang dijalankan pada masa sekarang ini. Salah satu jenis bisnis yang memanfaatkan kemajuan teknologi internet, komputer dan perangkat canggih lainnya adalah bisnis yang bergerak dalam bidang investasi keuangan, berbasis mata uang asing atau alat pembayaran keuangan internasional seperti yang dilakukan oleh PT Global Java Futures. Valuta asing (*foreign exchange*) berarti uang dari suatu negara; yakni, saldo mata uang asing di bank, bank notes (uang kertas), cek dan draft mata uang asing (Eitemen, 2004).

Pada kenyataannya, banyak orang merasa tidak aman untuk memulai berbisnis investasi berbasis valuta asing. Penyebab dari hal tersebut adalah banyak kasus penipuan dan penggelapan uang nasabah yang dilakukan oleh pihak perusahaan di bidang investasi valuta asing. Karyawan-karyawan yang bekerja di perusahaan jasa investasi tersebut mengalami permasalahan berkaitan

dengan profesionalisme dan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Kejadian yang dialami pada nasabah PT Bina Sinar Sejahtera (BSS) di Semarang terjadi pada tahun 2011 lalu. Diketahui bahwa tidak kurang dari 3800 nasabah telah tertipu dan menyebabkan kerugian lebih dari seratus empat miliar sembilan ratus juta rupiah. Perusahaan yang mempromosikan diri sebagai perusahaan money trading ini kabur dengan membawa serta uang milik para nasabah. Pada mulanya komisi lancer diberikan, namun komisi mulai tersendat dan tidak dikeluarkan pada bulan ke-sembilan. (www.tribunjateng.com)

Berdasarkan observasi dan wawancara yang diperoleh peneliti di tempat penelitian, Fenomena di tempat penelitian, diketahui bahwa terdapat karyawan yang kurang cekatan dalam menangani nasabah. Akibatnya nasabah tersebut tidak measa aman untuk menginvestasikan dananya, sehingga menarik kembali uangnya. Lebih jauh lagi, hal tersebut bukan kejadian pertama yang disebabkan karyawan tersebut. Perusahaan akhirnya mengambil tindakan untuk memberhentikan karyawan tersebut. Selain itu berdasarkan informasi yang didapatkan dari divisi pengelolaan sumber daya manusia, dahulu terdapat seorang karyawan yang mencoba melakukan manipulasi data investasi karyawan. Awalnya aksi karyawan tersebut sempat lolos dari pantauan perusahaan, hingga nasabah tersebut datang mengunjungi PT Java Global Futures dan aksi karyawan tersebut terbongkar. Karyawan tersebut diketahui telah menggelapkan seratus lima puluh juta rupiah. Atas dasar perbuatan tersebut,

karyawan tersebut dilaporkan ke pihak berwajib dan diberhentikan secara tidak hormat oleh perusahaan.

Karyawan yang lambat merupakan hal kontradiktif dari salah satu dimensi kualitas pelayanan, yaitu responsiveness. Selain itu, karyawan tersebut juga tidak memunculkan rasa trust dan confidence pada nasabahnya. Masalah tersebut mengacu pada dimensi kualitas pelayanan, yaitu assurance. Perusahaan atau karyawan yang menggelapkan uang investasi para nasabah menunjukkan bahwa perusahaan tersebut tidak memperdulikan kepentingan nasabah. Masalah tersebut merupakan penyimpangan dari salah satu dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu empathy

Pengertian kualitas pelayanan juga diungkapkan Usmara (2008) yang mengatakan jika kualitas pelayanan adalah sebuah sikap dari perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Bates dan Hoffman (1999) mengungkapkan bahwa sesuatu yang harus diperhatikan dalam persepsi kualitas pelayanan adalah persepsi kualitas tergantung pada perbandingan antara ekspektasi pembeli terhadap jasa atau layanan tertentu dengan realita yang dirasakan oleh pembeli dari layanan tersebut. Selanjutnya, pembeli akan menilai kualitas tidak berdasarkan hasil akhir yang dirasakan pembeli dari layanan atau jasa yang diterima, tetapi juga tergantung pada proses penyediaan jasa tersebut. Sumayang (2003) mengatakan perusahaan harus menempatkan pembeli sebagai paling utama, yaitu dengan cara memenuhi ekspektasi para pembeli. Bukan hanya itu, sistem yang dijalankan

haruslah seakan-akan dilakukan oleh pembeli. Maksudnya adalah jasa untuk pembeli bukan hanya sesuatu yang disampaikan sesudah suatu pelayanan saja namun termasuk juga sampai sistem penyampaian jasa tersebut. Perusahaan juga harus memperhatikan bahwa manusia merupakan unsur penyampaian jasa pelayanan yang paling penting, sehingga kualitas pelayanan harus dilakukan oleh orang yang berkompeten untuk melaksanakannya.

Wang, dkk (2016) mengemukakan salah satu faktor penyebab persepsi kualitas pelayanan merupakan aspek iklim organisasi. Iklim Organisasi dari pekerjaan terbukti memberikan kontribusi terhadap persepsi kualitas pelayanan kerja. Artinya semakin baik iklim organisasi yang terdeskripsi dari suasana kantor yang meliputi komunikasi antar karyawan, kepemimpinan, struktur organisasi yang dirasakan oleh para karyawan, maka persepsi kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik. Sebaliknya semakin buruk iklim organisasi yang dirasakan para karyawan, maka persepsi kualitas pelayanan yang diberikan semakin buruk.

Stinger (dalam Wirawan, 2007) mengartikan bahwa iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi yang rasional atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi.

Litwin dan Stringer (dalam Wirawan, 2007) menyatakan jika iklim organisasi menjadi sebuah konsep yang menggambarkan sifat subjektif atau kualitas lingkungan organisasi.

Selanjutnya menurut Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007), iklim organisasi adalah kualitas lingkungan di dalam organisasi yang secara terus menerus terjadi, dirasakan oleh anggota organisasi, memberi pengaruh perilaku setiap anggotanya. Menurut Davis dan Newstrom (1994), keadaan organisasi yang dipersepsikan, yang dikatakan sebagai iklim organisasi, dapat ditentukan sejauh mana seseorang merasakan nyaman menjadi anggota dalam organisasi dan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas dan kualitas hasil kerjanya. Kualitas akhir kerja salah satunya yaitu kualitas pelayanan.

Pendapat ahli juga didukung oleh hasil riset yang juga dilaksanakan oleh Fanya dan Mardika (2016) pada perawat di salah satu RSUD di Semarang. Penelitian tersebut berhasil mengungkap bahwa kualitas pelayanan perawat akan membaik bila didukung dengan iklim organisasi yang baik pula. Artinya, ketika perawat merasa bahwa rumah sakit tempat mereka bekerja memberikan kenyamanan dan lingkungan yang positif, maka perawat tersebut merasa semakin terpacu untuk memiliki kinerja yang lebih baik, dan dalam hal ini memberikan pelayanan yang maksimal. Artinya dengan adanya iklim organisasi yang positif, maka kualitas pelayanan perawat ikut meningkat. Riset memperlihatkan jika terdapat hubungan positif antara iklim organisasi dengan kualitas pelayanan.

Melalui fakta yang ada, peneliti merasa terpacu untuk meneliti tentang Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Iklim Organisasi pada Karyawan pada karyawan PT. Java Global Futures Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode skala (dalam Azwar, 2006). Variabel yang terlibat di dalam ini berupa persepsi kualitas pelayanan selaku variabel tergantung dan iklim organisasi selaku variabel bebas. Sampel yang terdapat pada penelitian ini sebanyak 92 karyawan PT. Java Global Futures. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2010). Persepsi Kualitas Pelayanan yang digunakan pada penelitian ini di susun berlandaskan dimensi yang dikemukakan oleh Akbaba (2006) dimensi-dimensi diantaranya adalah tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu Iklim Organisasi yang digunakan dalam penelitian disusun berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Kelneer (dalam Lila, 2002) iklim organisasi memiliki dimensi-dimensi diantaranya yaitu: flexibility conformity, responsibility, standards, reward, clarity, dan theme commitment. Teknik analisis untuk menganalisis data hasil penelitian ini adalah dengan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan program SPSS 17 for Windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada tanggal 8 Januari pada 92 karyawan di PT. Java Global Futures Medan yang menjadi subjek penelitian. Pengambilan data dimulai dengan membagikan skala penelitian berupa skala persepsi kualitas pelayanan yang valid sebanyak 35 item dan skala iklim organisasi yang valid sebanyak 48 item.

Tabel 1. Data Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan dan Iklim Organisasi

	Persepsi Kualitas Peayanan	Iklim Organisasi
Skor Minimum	82	132
Skor Maximum	144	176
Skor Rata-rata	106.20	143.40
Standar Deviasi	12.431	13.131
Kategori Rendah (Persentase)	0 (0%)	0(0%)
Kategori Sedang (Persentase)	45 (49,1%)	54 (58,9%)
Kategori Tinggi (Persentase)	47 (50,9%)	38 (41,1%)

Berdasarkan data pada tabel 1 hasil analisis data penelitian pada karyawan PT. Java Global Futures Medan menunjukkan bahwa rata-rata (mean) untuk variabel persepsi kualitas pelayanan adalah sebesar 106.20 dengan SD (Standar deviasi) 12.431. Data yang dihasilkan menunjukkan bahwa tidak ada subjek (0%) memiliki tingkat persepsi kualitas pelayanan yang rendah, 45 subjek (49,1%) dalam tingkat sedang, dan 47 subjek (50,9%) berada dalam tingkat persepsi kualitas pelayanan yang tinggi. Peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan dan mereka mengakui tidak ada subjek dengan tingkat persepsi kualitas pelayanan yang rendah terlihat dari dimensi *understanding and caring*.

Peneliti melihat PT Java Global Futures Medan mengadakan pelatihan selama empat kali dalam setahun kepada karyawan, sehingga persepsi kualitas pelayanan yang rendah dapat lebih baik untuk mendukung pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah PT Java Global Futures Medan. Selanjutnya persepsi kualitas pelayanan yang sedang terlihat dari dimensi *adequacy in service supply*,

terjadi karena ketika pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah sudah baik dalam ketepatan waktu dan pelayanan yang konsisten. Namun, ketika karyawan mendapatkan tekanan dari pimpinan, karyawan terbawa susasana hati saat bertemu dengan nasabah, sehingga karyawan tidak konsisten dalam melakukan pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan karyawan yang memiliki persepsi kualitas pelayanan yang tinggi di PT Java Global Futures Medan dari dimensi *understanding and caring* dan *adequacy in service supply* menunjukkan karyawan yang di kategorikan memiliki persepsi kualitas pelayanan yang tinggi, dapat disebabkan karena karyawan memberikan perhatian, pelayanan yang ramah, respon yang mencerminkan keinginan karyawan dalam mendukung pelanggan, dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu serta konsisten. Sedangkan hasil yang didapatkan pada rata-rata (mean) variabel iklim organisasi berupa 143.40 dan SD (Standar Deviasi) 13,131. Data yang dihasilkan menunjukkan bahwa tidak ada subjek (0%) berada dalam iklim organisasi rendah, 54 subjek (58,9%) memiliki tingkat iklim organisasi sedang, dan sebanyak 38 subjek (41,1%) berada dalam tingkat iklim organisasi tinggi.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap karyawan dan mereka mengakui tidak ada subjek dengan tingkat iklim organisasi yang rendah terlihat dari dimensi *flexibility conformity*, PT Java Global Futures mengadakan rapat kerja nasional tiga bulan sekali dan pada rapat tersebut semua cabang diwajibkan untuk menerapkan peraturan yang sudah ditetapkan oleh kantor pusat, kebijakan

dan prosedur yang ada sehingga tercipta kondisi organisasi yang kondusif demi tercapainya tujuan dari organisasi. Selanjutnya, iklim organisasi yang sedang terlihat dari dimensi standards, karyawan mengalami iklim organisasi yang sedang, bahwa PT Java Global Futures sudah menetapkan standar kerja, seperti pemotongan gaji ketika karyawan terlambat, namun hal ini belum maksimal sehingga karyawan masih ada beberapa yang terlambat ke kantor. Penelitian ini juga menemukan karyawan yang memiliki kategori iklim organisasi yang tinggi di PT Java Global Futures terlihat dari dimensi reward dan theme commitment, bahwa perusahaan memberikan hadiah dan pengakuan atas kerja baik untuk karyawan berprestasi.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah hubungan positif antara iklim organisasi dengan persepsi kualitas pelayanan pada karyawan di PT. Java Global Futures Medan. Berdasarkan tujuan penelitian maka dilakukan uji *pearson correlation*. Hasil uji statistik dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Korelasi Antara Iklim Organisasi dengan Kualitas Pelayanan

Analisis	Pearsen Corelation	Signifikansi (p)
PKP IO	0.604	0.000

Berdasarkan hasil analisis korelasi antara iklim organisasi dengan kualitas pelayanan, diperoleh koefisien korelasi *product moment* sebesar 0.604 dengan Sig = 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara Iklim Organisasi dengan Persepsi Kualitas Pelayanan sehingga dikategorikan hubungan yang erat (Situmorong, 2019). Dari hasil perhitungan tersebut, maka

hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif antara Iklim Organisasi dengan Kualitas Pelayanan diterima.

Tabel 3. Sumbangan Efektif

Variabel	Pearson Product Moment	R Square	sig	Keterangan
IO terhadap PKP	0,604	0,365	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel 3 sumbangan efektif di atas, dengan Teknik Pearson product moment correlation pada tabel 2 ditemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara iklim organisasi dengan persepsi kualitas pelayanan ($r=0,604$, $p=0,000 < 0,005$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan iklim organisasi sehingga dikategorikan hubungan erat (situmorong, 2019). Dari hasil perhitungan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara iklim organisasi dengan persepsi kualitas pelayanan pada karyawan PT. Java Global Futures Medan dapat diterima.

Hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap 92 karyawan PT Global Java Futures yang menjadi subjek penelitian, mendapatkan hasil adanya hubungan positif antara Iklim Organisasi dengan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan koefisien korelasi Product Moment sebesar $r = 0.604$ dan nilai $p = 0.000$ ($p < 0,05$). Berdasarkan nilai tersebut, memiliki arti semakin tinggi Iklim Organisasi semakin tinggi Kualitas Pelayanan, atau sebaliknya semakin rendah Iklim Organisasi, semakin rendah

Persepsi Kualitas Pelayanan pada Karyawan Di PT. Java Global Futures Medan.

Searah pada penelitian yang dilaksanakan oleh Rahmadany (2005) terhadap karyawan Perguruan Tinggi Swasta di Kalimantan Selatan. Hasil antara hubungan iklim organisasi dengan persepsi kualitas pelayanan pada karyawan dengan nilai $p < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.832. Artinya semakin baik iklim organisasi, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dalam melaksanakan tugas tanggung jawabnya.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Khan dan Miah (2014) pada karyawan salah satu perusahaan tembakau di Bangladesh, yang diindikasikan terdapat hubungan yang jelas antara iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan. Artinya karyawan yang merasa senang dan mempersepsikan bahwa perusahaannya sebagai tempat yang nyaman untuk bekerja serta merasa dihargai, akan terpacu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. ($r = 0,48$; $p < 0,05$). Pada penelitian ini diperoleh koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0.365. Berdasarkan hasil yang ada, dapat disimpulkan bahwa 35,6 persen Iklim Organisasi mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan dan selebihnya 64,4 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti turut mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan diantaranya seperti kepemimpinan transformasi, kepuasan kerja, brand image, kompensasi, gaya kepemimpinan dan motivasi kerja. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan

semakin tinggi Iklim Organisasi maka semakin tinggi Kualitas Pelayanan di tempat kerja yang dialami karyawan. Sebaliknya semakin rendah Iklim Organisasi maka semakin rendah Kualitas Pelayanan di tempat kerja yang dialami karyawan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat dipahami bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, dimana terdapat hubungan positif antara iklim organisasi dengan persepsi kualitas pelayanan pada karyawan PT. Java Global Futures. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan, sebaiknya perusahaan senantiasa memberikan lebih kenyamanan untuk karyawan bekerja sama baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbaba, A. 2006. *Measuring Service Quality in The Hotel Industry: A Study in A Business Hotel in Turkey*.
- Azwar, S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bates, G. & Hoffman, D. 1999. *Managing Services Marketing: Text and Readings*. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher
- Davis & Newstorm. 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Eiteman, Stonehill, & Moffett. 2004. *Manajemen Keuangan Multinasional Edisi kesebelas Jilid 2*. Jakarta : Erlangga
- Fanya, L. M., & Mardika, Z. K. 2016. *Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rsud X Semarang*. *Jurnal Empati, Januari 2016, Volume 3(1), 103-107*.
- Jatengtribunnews. 2011. Ribuan Orang Tertipu Perusahaan Money Trading PT BSS. Diakses pada tanggal 20 September 2018 dari <http://jateng.tribunnews.com/2011/05/10/ribuan-orang-tertipu-perusahaan-money-trading-pt-bss>

- Khan, R. A., & Miah, M. K. 2014. *Effects of Organizational Climate on Employee Service Quality in Foreign Tobacco Company of Bangladesh*. *IBT Journal of Business Studies (Formerly Journal of Management & Social Sciences)* Vol. 10, No. 2, (Fall 2014) 1-15.
- Lila, R. 2002. *Iklim Organisasi dan Budaya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Priyatno, D. (2011). *Buku skala analisis statistik SPSS*. Jakarta : Abadi.
- Rahmadany. 2005. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. *Ekulibrium* Vol.9 No.3 September 2005: 307 – 323.
- Situmorang, Manihar. 2019. *Penelitian Tindakan Kelas*. Penerbit: Rajagrafindo Persada
- Stringer, R. 2002. *Leadership and Organization Climate*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumayang, L. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Usmara, U. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Wang, G. L., Lee, Y. J., & Cheng, S. F. 2016. *The Impact of Organizational Climate, Service Quality and customer Satisfaction on Organizational Performance: a Case of International Tourist Hotel Industry in Taipei City*. *International Journal of Business and Management Invention, ISSN (Online): 2315 – 3828, ISSN (Print): 2315 – 380X, Volume 5*.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.